

Companen

Ministerie van Justitie

**Geschilbeslechting in de bouw**

29 april 2002



Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem  
Postbus 1174  
6801 BD Arnhem

Telefoon (026) 3512532  
Telefax (026) 4458702

E-mail [info@companen.nl](mailto:info@companen.nl)  
Internet [www.companen.nl](http://www.companen.nl)

Projectnr. 7262.70/NG

Ministerie van Justitie

**Geschilbeslechting in de bouw**

29 april 2002

## INHOUD

SAMENVATTING	1
1. INLEIDING	15
1.1. Onderzoeksvragen	15
1.2. Gevolgde werkwijze	16
1.3. Begrippen	17
1.4. Leeswijzer	17
2. AARD VAN GESCHILLEN	19
2.1. Inleiding	19
2.2. Problemen/geschillen tijdens de bouw	19
2.3. Problemen/geschillen bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning	23
2.4. Bouwers	25
3. BESCHRIJVING GESCHILLENPROCEDURES	27
3.1. Inleiding	27
3.2. Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland	27
3.3. Garantie Instituut Woningbouw (GIW)	31
3.4. De rechter	35
3.5. Twee loketten	35
4. OPLOSSING VAN PROBLEMEN/GESCHILLEN	37
4.1. Inleiding	37
4.2. Oplossing van belangrijkste problemen/geschillen tijdens de bouw	37
4.3. Oplossing van belangrijkste problemen/geschillen bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning	41
4.4. Oplossing van minst belangrijke probleem	47
5. POSITIE VAN DE KOPER	49
5.1. Inleiding	49
5.2. De koop-/aannemingsovereenkomst	49
5.3. De Vereniging Eigen Huis	49
5.4. Bewonersorganisaties	49
5.5. Internet als medium om te overleggen	50
5.6. 5%-regeling	51
5.7. Huishoudensprofiel	52
6. KNELPUNTEN	55
6.1. Knelpunten volgens consumenten	55
6.2. Knelpunten volgens de Raad	56
6.3. Knelpunten volgens het GIW	56
6.4. Knelpunten volgens bouwers	57
6.5. Knelpunten volgens andere organisaties	57

7. CONCLUSIES EN SUGGESTIES VOOR VERBETERING VAN DE POSITIE VAN DE CONSUMENT	59
BIJLAGE 1: GEVOERDE GESPREKKEN	1
BIJLAGE 2: OVERIGE BRONNEN	1
BIJLAGE 3: VRAGENLIJST CONSUMENTENENQUÊTE	1

## **SAMENVATTING**

### **Vraagstelling**

De volgende vragen zijn onderzocht:

- Welke geschillen doen zich voor tussen aannemers/bouwers en kopers en wat is de omvang?
- Welke wijzen van geschilbeslechting worden gekozen en in welke mate worden deze gebruikt?
- Hoe is het systeem van geschillenbeslechting ingericht?
- Om hoeveel geschillenbeslechtingsprocedures gaat het binnen elk van de mogelijkheden?
- Wat zijn de kenmerken van de procedures?
- Wat zijn de kenmerken van de consument, uitgesplitst naar de verschillende manieren waarop de geschillen beslecht kunnen worden?
- Wat zijn de ervaringen van partijen en de consumenten en de vertegenwoordigers vanuit de bouwwereld?
- Welke knelpunten kunnen worden geïdentificeerd?
- Welke suggesties voor verbetering kunnen worden gedaan?

### **Aard van de geschillen**

Geschillen tussen koper en bouwer kunnen zich op drie momenten tijdens het bouwproces voordoen:

1. tijdens de bouw;
2. bij de oplevering van de nieuwbouwwoning;
3. na de oplevering van de nieuwbouwwoning.

#### *Geschillen tijdens de bouw*

57% van de ondervraagde kopers geeft aan tijdens de bouw geen problemen te hebben meegemaakt met de bouwer. Dat hoeft niet te betekenen dat deze groep kopers in het geheel geen klachten heeft gehad tijdens de bouw. Voor zover er klachten waren zijn die zichtbaar, altijd of in de meeste gevallen, in goed overleg met de bouwer opgelost. Aangenomen mag worden dat die oplossing bevredigend was, omdat de koper geen probleem heeft ervaren tijdens de bouw. Ook moet worden opgemerkt dat de enquête voor veel kopers geruime tijd na de bouw heeft plaatsgevonden. Het is goed denkbaar dat men hierdoor kleine problemen niet meer heeft genoemd.

43% van de kopers is van oordeel dat er zich tijdens de bouw wel problemen hebben voorgedaan. De problemen die het meest voorkomen zijn problemen met betrekking tot de kwaliteit of de afwerking van de bouw en problemen met betrekking tot het moment van oplevering van de woning. Problemen met betrekking tot de kaveloppervlakte en de prijs van de woning komen betrekkelijk weinig voor.

Met het herstellen van het belangrijkste probleem dat door de koper tijdens de bouw is ervaren, is gemiddeld een bedrag gemoeid van tussen de f5.000,- en f6.000,-. Omdat dit uitsluitend het belangrijkste probleem is, liggen de totale herstellkosten voor het

oplossen van alle gebreken/problemen uiteraard hoger. Hierbij moet worden opgemerkt dat het een schatting betreft van de koper, die niet altijd inzicht heeft in de kosten die de bouwer moet maken om gebreken te herstellen. De uitkomsten hebben slechts een indicatieve betekenis.

In 80% van de gevallen worden door de koper geen kosten gemaakt om het belangrijkste probleem dat hij ervaart tijdens de bouw opgelost te krijgen. Toch maakt 20% van de kopers wel kosten en in 6% van de gevallen zijn die kosten als substantieel aan te merken omdat deze meer dan f1.000,= bedragen.

In 45% van de gevallen vergt het oplossen van het belangrijkste probleem minder dan een maand. Het is echter opmerkelijk dat 30% van de belangrijkste problemen een oplossingstermijn vergt van 5 maanden of meer. Dit betekent dat bijna 15% van alle kopers van een nieuwe woning na 5 maanden nog met een onopgelost probleem zit.

### *Geschillen bij of na de oplevering*

Bij de oplevering van de woning wordt een opleveringsrapport opgesteld. Daarin worden alle klachten/problemen vastgelegd die nog opgelost moeten worden. De bouwer is verplicht om deze klachten/gebreken binnen 3 maanden op te lossen. Ook na de oplevering kunnen er nog problemen ontstaan, bijvoorbeeld wanneer verborgen gebreken aan de woning worden ontdekt. Uit informatie van de Vereniging Eigen Huis blijkt dat er bij de oplevering van de woning gemiddeld sprake is van 28 opleveringsklachten. In de enquête onder kopers van een nieuwbouwwoning geeft echter 28% te kennen dat zich bij of na de oplevering van de nieuwe woning geen problemen hebben voorgedaan. Dit wijst erop dat die nieuwe bewoners de klachten van destijds bij de oplevering niet wezenlijk vonden en/of dat die klachten allemaal naar tevredenheid zijn opgelost waardoor de klachten niet als een probleem zijn ervaren.

72% van de geënquêteerde kopers is van oordeel dat er bij of na de oplevering wel sprake was van problemen. Het blijkt dat de meest voorkomende problemen betrekking hebben op de afwerking van de woning, waarbij gedacht moet worden aan de kwaliteit van het timmerwerk, schilderwerk, etc. Ook gebreken aan technische installaties en aan sanitair en keuken komen veelvuldig voor. Ingrijpende problemen zoals gebreken aan de fundering of de vloeren komen minder vaak voor.

Met het herstellen van het belangrijkste probleem dat door de koper bij of na de oplevering is ervaren, is gemiddeld een bedrag gemoeid van tussen de f3.000,= en f3.500,=. Die kosten liggen dus lager dan voor het belangrijkste probleem dat zich tijdens de bouw voordoet. Nadrukkelijk zij opgemerkt dat de totale herstelkosten voor het oplossen van alle gebreken/problemen uiteraard hoger liggen.

In 91% van de gevallen worden door de koper geen kosten gemaakt om het belangrijkste probleem dat hij ervaart bij of na de oplevering van de woning opgelost te krijgen. 9% van de kopers maakt wel kosten, die meestal de f1.000,= niet overschrijden.

In 52% van de gevallen vergt het oplossen van het belangrijkste probleem minder dan een maand. Ook nu kan worden vastgesteld dat de oplossing van een flink aantal zaken (25%) een oplossingstermijn vergt van 5 maanden of meer.

Bouwers erkennen dat er veel geschillen voorkomen over de kwaliteit van de afwerking van de bouw. 90% van de ondervraagde bouwers noemt dit punt. 37% van de bouwers noemt afwijkingen ten opzichte van het oorspronkelijke bouwplan als veel voorkomend geschil.

## Beschrijving geschillenprocedures

Veel problemen tussen kopers en bouwers worden in goed onderling overleg opgelost, maar in een aantal gevallen lukt dat niet en is bemiddeling of arbitrage wenselijk. Soms wordt de arbitrage ad-hoc geregeld, maar in de meeste koop-/aannemingsovereenkomsten is vastgelegd dat in geval van arbitrage gebruik wordt gemaakt van de volgende organisaties.

- De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland; in veel koop-/aannemingsovereenkomsten wordt deze raad als arbitrage-instelling overeengekomen tussen partijen.
- Het Garantie Instituut Woningbouw; veel gemeenten stellen het bouwen met GIW-garantie verplicht.

In sommige gevallen kan om geschillen te beslechten een procedure bij de rechter worden aangespannen.

### *De Raad van Arbitrage*

Het doel van de Raad is het beslechten van geschillen op het gebied van de bouwnijverheid. De geschillen die aan de Raad worden voorgelegd hebben niet alleen betrekking op de woningbouwsector, maar ook op de utiliteitsbouw en de grond-, water- en wegenbouw. Ook aanbestedingsgeschillen kunnen aan de Raad worden voorgelegd. Meestal is in de koop-/aannemingsovereenkomst opgenomen dat geschillen moeten worden voorgelegd aan de Raad. In principe worden aan de Raad leveringsgeschillen voorgelegd. Geschillen die betrekking hebben op de GIW garantie worden aan het GIW voorgelegd.

Vooraf moet door de eisende partij een waarborgsom te worden betaald aan de Raad. Achteraf worden de werkelijk kosten in rekening gebracht. In 2000 bedroegen de arbitragekosten voor 27% van de (kleinere) zaken minder dan €1.800,=. Gemiddeld bedroegen de kosten per zaak ruim €3.000,=.

De afhandelingstermijn van zaken bij de Raad blijkt in de loop der tijd weinig te fluctueren en bedraagt gemiddeld per zaak één jaar.

De procedure die een koper volgt bij een geschil met de bouwer is in hoofdlijnen als volgt.

#### *1. Schriftelijke aanmelding*

De koper moet een geschil schriftelijk bij de Raad aanhangig maken. In het verzoekschrift moet een toelichting worden gegeven over wat er aan de hand is en er moet worden aangegeven waartoe de koper de bouwer veroordeeld wenst te zien.

#### *2. Toewijzing scheidslieden*

De koper en de bouwer ontvangen bericht dat de koper het geschil aanhangig heeft gemaakt. Binnen veertien dagen kunnen de partijen uit de ledenlijst van de Raad een keuze maken. Komen de koper en de bouwer niet tot een gezamenlijke keuze, dan wijst de voorzitter van de Raad het scheidsgerecht aan.

### 3. *Betaling waarborgsom*

Na enige tijd ontvangt de koper bericht over de te storten waarborgsom, waaruit te zijner tijd de door de Raad gemaakt kosten worden verrekend.

### 4. *Schriftelijke toelichting*

De bouwer krijgt de gelegenheid schriftelijk te reageren op het aanhangig gemaakt geschil (memorie van antwoord). Desgewenst kan, met uitzondering van kleine geschillen, in een tweede ronde wederom schriftelijk door beide partijen worden gereageerd.

### 5. *Mondelinge behandeling*

Vervolgens krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunten mondeling nog eens nader uiteen te zetten en waarbij de arbiters de mogelijkheid hebben vragen te stellen. Vaak wordt op dezelfde dag een bezoek gebracht aan het werk.

### 6. *Vonnis*

Het scheidsgerecht doet uitspraak, die vastgelegd wordt in een vonnis. Partijen moeten voldoen aan de uitspraak. Voldoet enige partij niet dan kan de koper aan de rechtbank waar het vonnis is gedeponereerd vragen om een "verlof tot tenuitvoerlegging", waarna de koper eventueel met behulp van een deurwaarder kan overgaan tot inning van een toegewezen geldsom. Vaak is het uitvoeren van herstelwerkzaamheden de inzet van de procedure bij de Raad. Het uitvoeren van herstelwerkzaamheden is door een deurwaarder moeilijk af te dwingen. Daarom is het voor een koper die herstel vraagt zinvol daarbij te verzoeken om oplegging van een dwangsom.

## *Het Garantie Instituut Woningbouw*

Het GIW heeft als doel het bevorderen van de kwaliteit van de koophuizen en koopappartementen in Nederland, Sinds de oprichting van het GIW in 1974 zijn meer dan 700.000 koophuizen met garantie gebouwd. Veel gemeenten hebben in het kader van de kopersbescherming het bouwen met GIW-garantie verplicht gesteld.

Geschillen die betrekking hebben op de GIW-garantie kunnen aan het GIW worden voorgelegd. De GIW-garantie houdt in dat de ondernemer die is aangesloten bij een van de Aangesloten Organisaties zich garant stelt dat de woning aan bepaalde bouwtechnische voorwaarden voldoet. De ondernemer verplicht zich om eventuele mankementen te verhelpen en in het uiterste geval kan de koper een beroep doen op de GIW-waarborg. Voorts is geborgd (insolventiewaarborg) dat wanneer een ondernemer niet in staat is om het huis af te bouwen (door bijvoorbeeld een faillissement tijdens de bouw) de Aangesloten Organisatie namens het GIW ervoor zorgt dat het huis in beginsel zonder meerkosten wordt afgebouwd.

De garantietermijn gaat drie maanden na oplevering in. Deze termijn hangt samen met het feit dat de tekortkomingen bij oplevering die in het zogenaamde opleveringsrapport zijn vastgelegd, binnen drie maanden door de ondernemer hersteld moeten zijn. Na deze drie maanden kan de koper een beroep doen op de GIW-garantie.

In het algemeen bedraagt de garantietermijn zes jaar. Voor ernstige gebreken aan de fundering, de hoofddragconstructie en het casco geldt een garantietermijn van 10 jaar.



De aanvrager moet €40,= (inclusief BTW) als drempelbedrag betalen om de zaak aanhangig te maken. Dit bedrag ontvangt de aanvrager terug als hij in het gelijk wordt gesteld.

Zo'n 40% van de arbitragezaken is binnen een periode van 4 maanden afgewikkeld. Ongeveer 15% van de zaken vergt een termijn van meer dan één jaar. Er is sprake van een toename van de looptijd van procedures.

In het kort ziet de GIW-klachtenprocedure er als volgt uit.

1. *Verzoek tot herstel*

Mochten er na de onderhoudstermijn van drie maanden na de oplevering nog klachten en gebreken zijn, dan moet de koper die altijd schriftelijk en binnen de garantietermijn worden melden bij de bouwer. Tevens moet de koper een kopie aan de Aangesloten Organisatie sturen.

2. *Onderzoek bouwer*

De bouwer moet de klacht zo spoedig mogelijk onderzoeken. Wordt door de bouwer inderdaad een gebrek geconstateerd, dan moet hij, indien hij vaststelt dat het gebrek onder de GIW-garantie valt en gegrond is, binnen zes weken meedelen of hij herstelwerkzaamheden gaat verrichten en zo ja, op welke wijze en wanneer.

3. *Bemiddeling Aangesloten Organisatie*

Het streven bestaat om geschillen in minnelijk overleg op te lossen. Als de koper en de bouwer het echter niet eens worden, kan de Aangesloten Organisatie bemiddelen om alle klachten opgelost te krijgen en zo een arbitrageprocedure bij het GIW te voorkomen. Bemiddeling vindt op dit punt altijd plaats door de Aangesloten Organisatie. Soms staat op voorhand vast dat bemiddeling niet zinvol is, of dat het wenselijk is een bindende uitspraak van de arbiter te krijgen. In dat geval kan besloten worden de bemiddeling over te slaan en direct arbitrage aan te vragen.

4. *Aanhangig maken*

Is een geschil niet te voorkomen, dan kan de koper bij het GIW arbitrage aanvragen. De koper moet €40,= inclusief BTW als drempelbedrag betalen.

5. *Pré-toets*

Het verzoek tot arbitrage wordt getoetst op juridische (voldoet verzoek aan eisen) en technische pré-toets. Als de arbiter van oordeel is dat de klacht betrekkelijk eenvoudig is en zich alsnog leent voor minnelijke schikking, probeert een inspecteur ter plaatse met beide partijen tot een oplossing te komen. Er wordt dus alsnog bemiddeling door het GIW ingesteld.

6. *Onderzoek en mondelinge behandeling*

Als de klacht in behandeling is genomen wordt de bouwer in de gelegenheid gesteld te reageren op het verzoek om arbitrage. Meestal volgt een onderzoek ter plaatse door een inspecteur. De inspecteur maakt een rapport op voor de arbiter. Een kopie van dat rapport gaat zowel naar de koper als naar de bouwer.

Daarna volgt een mondelinge behandeling van de klacht, tenzij beide partijen en ook de arbiter dit niet nodig achten.

## *7. Uitspraak*

De arbiter doet zijn uitspraak niet op de zitting, maar enkele weken later. De uitspraak is voor beide partijen bindend. Het vonnis van de GIW kan wel voor vernietiging aan de rechter worden voorgelegd; een dergelijk verzoek is in de laatste 5 jaar niet voorkomen.

Als de koper in het gelijk wordt gesteld moet de bouwer de verplichtingen van de uitspraak nakomen. In de uitspraak wordt een termijn opgenomen, als dit door de koper in zijn eis is gevorderd. Komt de bouwer zijn verplichten niet of niet goed na, dan kan de koper een beroep doen op de GIW-Garantie- en waarborgregeling. Het GIW draagt dan zorg voor de uitvoering van de uitspraak, zo mogelijk met dezelfde ondernemer dan wel door het inschakelen van een andere ondernemer.

### *De rechter*

Als in de koop-/aannemingsovereenkomst geen arbitrageclausule is opgenomen, kan de koper eventuele geschillen voorleggen aan de rechter.

De uitspraak van Raad en GIW is bindend. Wel kan een koper aan de rechter verzoeken om een uitspraak van de arbitrage-instelling nietig te verklaren. In de afgelopen jaren is dat met enkele arbitrage-uitspraken van de Raad gebeurd. In de afgelopen 5 jaar zijn geen GIW-uitspraken voor vernietiging voorgedragen.

Tenslotte is er de mogelijkheid om de arbitrage door de rechter te laten overnemen als de arbitrage-instelling in gebreke blijft; dat kan het geval zijn als de procedure van afwikkeling te lang duurt. In de afgelopen jaren zijn echter om deze reden geen zaken aan de rechter voorgelegd.

### *Twee loketten*

Zoals blijkt zijn er verschillende wegen die de consument kan volgen om een klacht/geschil opgelost te krijgen. Dit is vanuit het oogpunt van de consument een verre van ideale situatie. Een veel betere insteek voor de consument zou het inrichten van één loket zijn, waar de consument met al zijn problemen terecht kan. Dit wordt vanuit de bouwwereld ook onderkend en men is voornemens de bemiddeling en arbitrage bij één organisatie onder te brengen. Echter, tot op heden zijn de verschillende partijen er niet in geslaagd dit voornemen in praktijk te brengen.

### *Bekendheid met arbitrage*

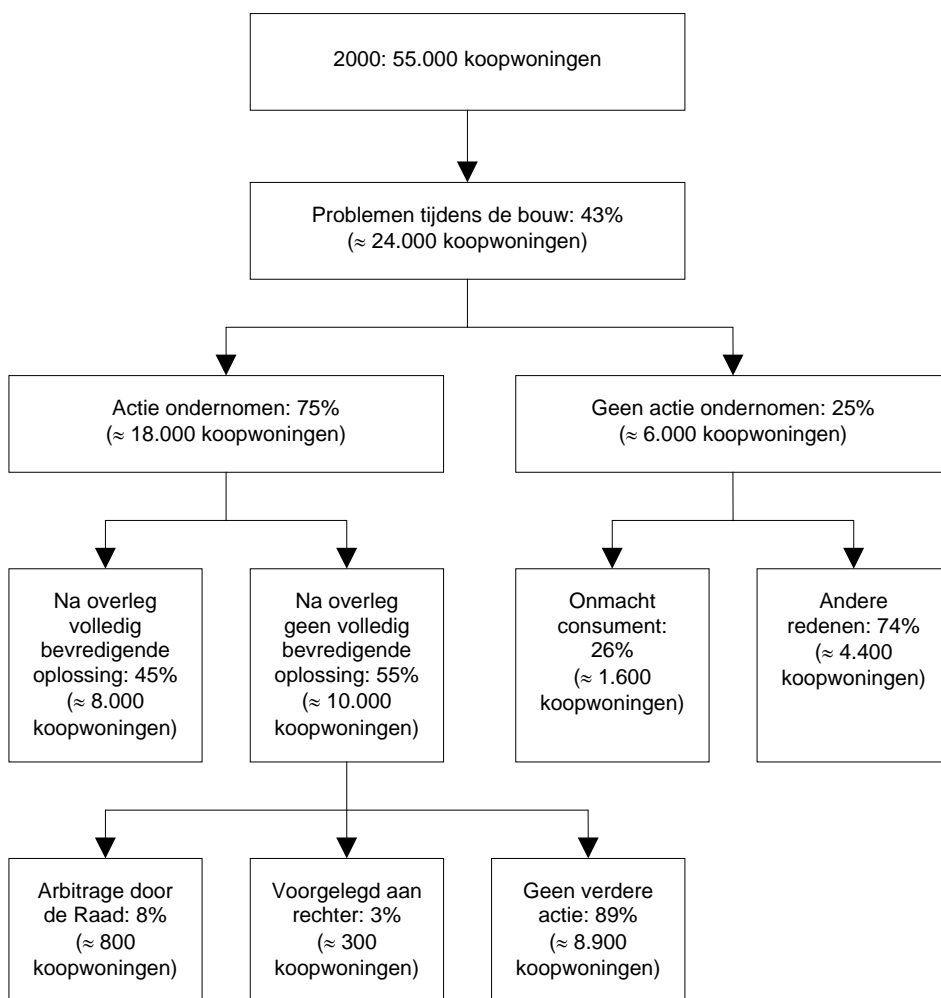
Het Garantie Instituut Woningbouw is onder kopers van een nieuwbouwwoning breed bekend. 88% van hen kent het GIW. De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland is minder bekend. 41% van de kopers van een nieuwbouwwoning kent de Raad.

## **Oplossing van problemen/geschillen**

Om de problemen/geschillen die zich tijdens de bouw voordoen opgelost te krijgen kan de consument in hoofdlijnen twee wegen volgen, namelijk: het voeren van overleg met de

bouwer/projectontwikkelaar en als dat niet een bevredigend resultaat oplevert kan een arbitrageprocedure bij de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland worden gestart of kan het geschil ter beoordeling aan de rechter worden voorgelegd. Het Garantie Instituut Woningbouw is in deze fase van het bouwproces nog geen partij. Immers, de garantietermijn van het GIW gaat pas drie maanden na oplevering van de woning in.

Handelwijze van consument om een oplossing te krijgen voor het belangrijkste probleem tijdens de bouw van de nieuwbouwwoning, omgerekend naar het aantal opgeleverde koopwoningen in 2000.



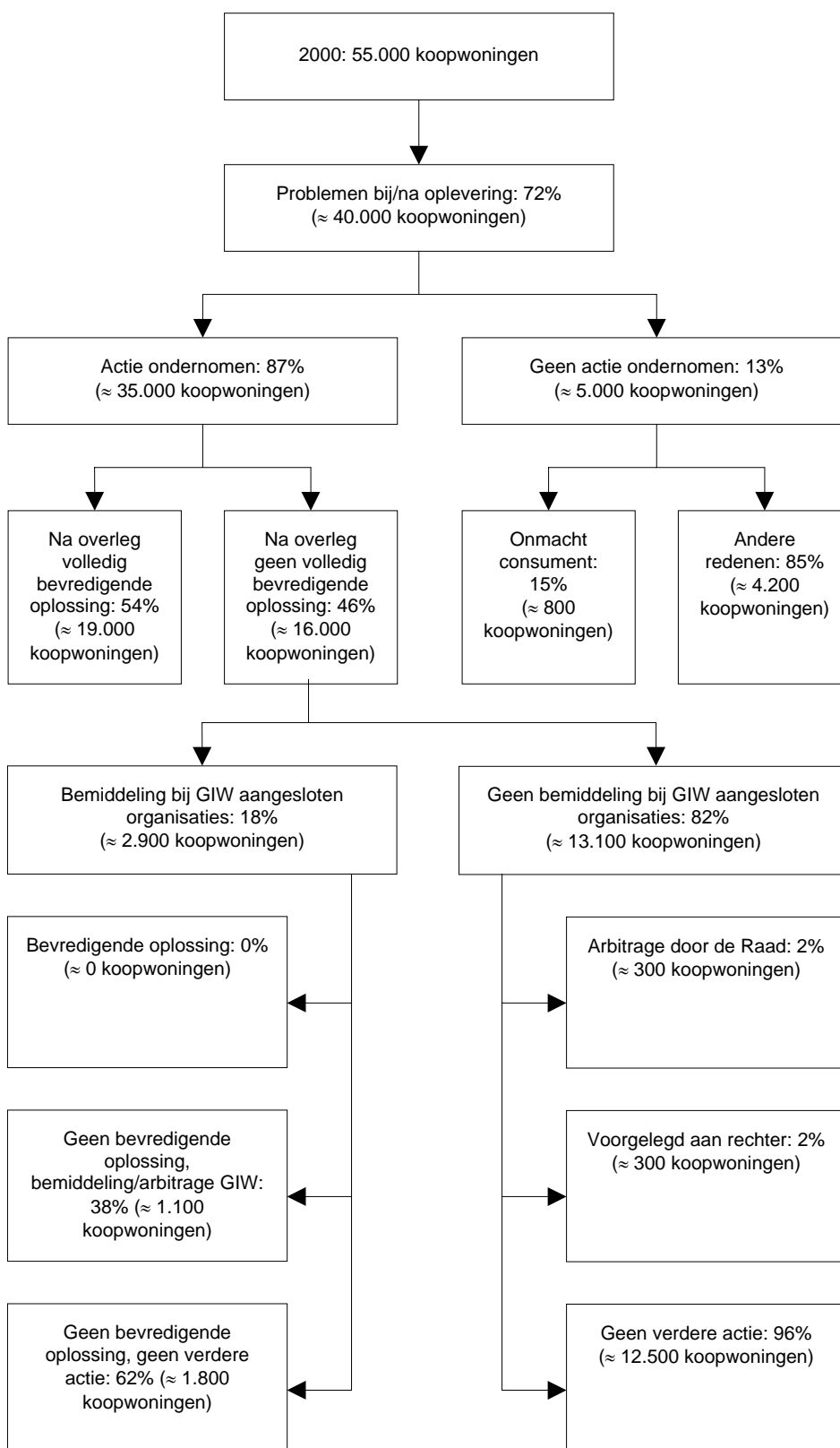
Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Driekwart van de kopers die tijdens de bouw tegen problemen aanloopt onderneemt hiertegen actie en een kwart van de kopers doet dat niet. De belangrijkste reden om geen verdere actie tegen problemen te ondernemen is dat men verwacht dat men onvoldoende weerwoord heeft tegen de macht van de bouwer. Ook geven veel consumenten aan dat zij onvoldoende kennis denken te hebben van de mogelijkheden om actie te ondernemen.

Van de consumenten die niet tot een volledig bevredigende oplossing komen met de bouwer vraagt 8% arbitrage aan bij de Raad en 3% gaat naar de rechter. De consumenten die een probleem dat zich tijdens de bouw voordoet, voor arbitrage aan de Raad hebben voorgelegd, vinden dat die arbitrage (vrijwel) nooit een bevredigend resultaat heeft opgeleverd.

29% van de consumenten die niet naar de Raad zijn gegaan heeft dit niet gedaan omdat zij niet wisten dat deze mogelijkheid bestaat. 26% zag de zin van arbitrage niet in.

Handelwijze van consument om een oplossing te krijgen voor het belangrijkste probleem bij of na oplevering van de woning, omgerekend naar het aantal opgeleverde koopwoningen in 2000.



Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Van de kopers die bij of na de oplevering van de woning tegen problemen aanloopt, onderneemt 87% hiertegen actie en 13% van de kopers doet dat niet. De belangrijkste

reden (30%) om geen verdere actie tegen problemen te ondernemen is dat men een goede schadeloosstelling van de bouwer heeft ontvangen. 15% geeft aan onvoldoende weerwoord te hebben tegen de macht van de bouwer.

Van de consumenten die niet tot een volledig bevredigende oplossing komen met de bouwer vraagt 18% in eerste instantie bemiddeling aan bij één van de organisaties die aangesloten zijn bij het GIW. Over het resultaat van de bemiddeling door de Aangesloten Organisaties zijn de kopers niet tevreden. Slechts 25% is gedeeltelijk tevreden met het resultaat van de bemiddeling.

Na deze bemiddeling kan de koper de klacht/het probleem ter bemiddeling of arbitrage aan het GIW voorleggen. Dit gebeurt door 38% van de kopers die een niet (geheel) bevredigende oplossing van de Aangesloten Organisaties aangereikt hebben gekregen. Het resultaat van de bemiddeling/arbitrage door het GIW wordt door veel kopers als niet bevredigend ervaren. Dit geldt door 80% van de kopers.

82% van de kopers voor wie overleg met de bouwer geen bevredigende oplossing oplevert vraagt geen bemiddeling aan bij de aangesloten organisaties van het GIW. Van deze kopers vraagt vervolgens 2% van de kopers arbitrage aan bij de Raad. Van de consumenten die hun geschil niet aan het GIW of de Raad hebben voorgelegd is slechts 2% naar de rechter gegaan.

### **Positie van de koper**

74% van de kopers is tijdens de aankoop van de woning geïnformeerd over de positie (rechten en plichten) als koper. 44% van de kopers heeft bij de aankoop een standaardkoopovereenkomst voorgelegd gekregen die op verzoek niet aangepast kon worden.

De Vereniging Eigen Huis is een organisatie waar (toekomstige) huiseigenaren lid van kunnen worden. Een van de diensten die Eigen Huis (tegen betaling) biedt is ondersteuning bij de oplevering van nieuwbouwwoningen. Tevens is het mogelijk al tijdens de bouw een deskundige van Eigen Huis de bouwplaats te laten bezoeken. Bij problemen tussen koper en bouwer kan Eigen Huis de koper juridische bijstand leveren en adviseert men over het eventuele te volgen arbitragetraject. Eigen Huis levert ook ondersteuning bij het beoordelen van de koop-/aannemingsovereenkomst, en ondersteunt men bij de oprichting van kopersverenigingen.

In 71% van de problemen tijdens de bouw of bij en na oplevering van de woning hebben kopers uit de buurt met dezelfde problemen te maken. Bij gemeenschappelijke problemen besluit ruim 40% van de kopers om het probleem/geschil samen met andere kopers uit de buurt bij de bouwer aanhangig te maken. 67% van de samen optrekkende kopers is ook van oordeel dat het gezamenlijk optrekken een positief effect heeft gehad op de inspanning van de bouwer om het probleem op te lossen.

Om de positie van de koper te versterken is op initiatief van de bouwwereld al in 1981 de 5%-regeling in het leven geroepen. Deze regeling houdt in dat 5% van de bouwsom in depot bij een notaris wordt gestort, en dat dit bedrag pas aan de bouwer wordt uitgekeerd als alle problemen met de op te leveren woning zijn verholpen.

Uit de huishoudensprofielen van kopers die wel of niet in actie zijn gekomen om problemen opgelost te krijgen blijkt niet dat kopers met een hoge opleiding of een hoog inkomen actiever zijn. Het grote en significante verschil tussen kopers die een formele procedure beginnen en kopers die geen (verdere) actie ondernemen is het inkomensniveau. Kopers die een formele procedure beginnen hebben veel vaker een hoog inkomen dan kopers die geen actie ondernemen.

### **Knelpunten**

- Ongeveer 3% (in 2000: 1.600) van alle kopers voelt zich onmachtig om tegen problemen tijdens de bouw in actie te komen, in de vorm van het voeren van overleg met de bouwer. Deze onmacht is ook bij ongeveer 800 kopers (1,5%) aanwezig die te maken hebben met problemen bij en na oplevering van de woning.
- Veelvuldig wordt door consumenten aangegeven dat de bouwer veel tijd nodig heeft voor het oplossen van betrekkelijk eenvoudige problemen.
- Een groot aantal kopers is niet bekend met de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland.
- Geconcludeerd kan worden dat de consument vrijwel nooit (geheel) tevreden is over het resultaat van de bemiddeling of arbitrage. Mogelijke verklaringen zijn: te hoge verwachtingen van de klant, onduidelijkheid over rechten en plichten koper/bouwer, onduidelijkheid bij de consument over de redelijkheid van een klacht, etc.
- In de huidige situatie bestaan er twee organisaties die arbitrerend: de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland en het Garantie Instituut Woningbouw. Dit is onnodig complex voor de consument.
- De kosten voor arbitrage die door de arbitrage-instituten bij de consument in rekening worden gebracht verschillen sterk. De kosten voor een procedure bij de Raad van Arbitrage zijn gemiddeld veel hoger dan de kosten voor een procedure bij het GIW.
- Het GIW wil een arbitragezaak bij voorkeur in een periode van ongeveer 4 maanden afwickelen. In 40% van de gevallen lukt dit en in bijna 50% van de gevallen vergt de afwikkeling een periode van meer dan 6 maanden. De arbitragetermijn bij de Raad is veel langer en bedraagt gemiddeld ongeveer een jaar.
- In de huidige procedure is de uitvoering van de waarborg, die in werking treedt als het vonnis niet binnen de vastgelegde termijn wordt uitgevoerd, door het GIW gedelegeerd naar de Aangesloten Instellingen. Sinds enige tijd is sprake van een toename van het aantal klachten dat de werkzaamheden door de Aangesloten Instellingen niet, niet op tijd of kwalitatief onder de maat worden uitgevoerd.
- Een klacht vanuit de bouwwereld is het feit dat wanneer een koper door het GIW uit een lijst van problemen maar op één punt in het gelijk wordt gesteld, de bouwer de proceskosten moet betalen.
- Veel bouwers geven aan dat de procedure bij het GIW veel tijd vergt. Men zou graag zien dat de doorlooptijd van procedures wordt verkort.
- Ook voor de procedure bij de Raad geldt dat veel bouwers deze te lang vinden. Bouwers zouden graag kortere doorlooptijden zien.
- De Vereniging Eigen Huis is van mening dat de 5%-regeling voor consumenten te ingewikkeld is. In de regeling zijn termijnen opgenomen die in praktijk vaak verstrijken zonder dat de consument daar erg in heeft.

- Door het AVBB wordt erop gewezen dat sommige kopers, ondanks dat de bouwer heeft aangeboden problemen op te lossen, het probleem toch aan het GIW voorleggen.
- Het AVBB wijst erop dat als er meer in de vorm van particulier opdrachtgeverschap gebouwd gaat worden het aantal geschillen tussen consumenten en architecten zal toenemen. Architecten hebben een eigen arbitrage-instituut, het "Arbitrage-instituut Bouwkunst".
- Problemen tussen bouwers en leveranciers van materialen en problemen tussen bouwers en onderaannemers kunnen tot vertragingen leiden. De bouwer is niet altijd bij machte deze vertraging te voorkomen.

### **Suggesties voor verbetering van de positie van de consument**

Bij het bouwen van woningen gaat veel goed, maar gaat ook veel mis. Met het herstel van gebreken zijn honderden miljoenen euro gemoeid<sup>1</sup>, dus alle partijen hebben er belang bij om problemen te voorkomen. Hoe ernstiger het probleem, hoe minder de consument bereid is om genoeg te nemen met een niet adequate oplossing. In die situaties is de consument bereid om zwaardere actiemiddelen in te zetten om zijn recht te halen. Naarmate zwaardere actiemiddelen ingezet worden neemt bij de consument de behoefte toe om ondersteund te worden. Voorts kan worden geconcludeerd dat de zwaarte van het in te zetten actiemiddel ook een relatie heeft met de tevredenheid van de consument. Uit dit onderzoek blijkt dat naarmate de consument een zwaarder actiemiddel inzet, de tevredenheid over de geboden oplossing voor het probleem afneemt.

---

<sup>1</sup> Inschatting op basis van consumentenenquête Companen.



Samengevat kunnen de volgende suggesties voor verbetering worden gedaan.

<b>Suggesties voor verbetering positie consumenten</b>	
1. VERGROTEN ZELFREDZAAMHEID CONSUMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betere voorlichting over rechten</li> <li>• Betere voorlichting over inschakeling deskundigen</li> <li>• Stimuleren buurtgebonden bewoners-organisaties</li> </ul>
2. MEER KLANTGERICHTE OPSTELLING BOUWWERELD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen dat bouwbedrijven veel meer klantgericht gaan werken</li> <li>• Bevorderen dat klachten/problemen sneller verholpen worden door de bouwer</li> </ul>
3. VEREENVOUDIGING VAN DE 5%- REGELING	
4. VAN TWEE NAAR ÉÉN ARBITRAGE- INSTITUUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventie rijk</li> <li>• Bezien positie Arbitrage-instituut Bouwkunst</li> </ul>
5. VERBETEREN ARBITRAGEPROCE- DURE, UITGAANDE VAN ÉÉN ARBITRAGE-INSTELLING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergroten naamsbekendheid arbitrage-instituut</li> <li>• Verkorten behandeltermijn</li> <li>• Lage kosten voor geschilbeslechting</li> <li>• Heroverwegen functie van de Aangesloten Organisaties</li> <li>• Voorlichting over slaagkans van arbitrage</li> </ul>
6. BEWAKEN ONAFHANKELIJKHEID ARBITRAGE-INSTITUUT	



## 1. INLEIDING

### 1.1. Onderzoeksvragen

In de nota Mensen, wensen, wonen (Kamerstukken II, 2000-2001, 27 559, nr. 2) wordt geconstateerd dat op de woningmarkt de marktwerking in het algemeen en de keuzevrijheid van de burger in het bijzonder te wensen overlaat. Met name op de deelmarkt voor nieuwbouwwoningen blijkt de positie van de consument-koper ten opzichte van de aanbiedende partijen relatief zwak te zijn. Deze constatering was voor het kabinet aanleiding om in het kader van het programma Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit onderzoek te doen naar de positie van de koper op de nieuwbouwwoningmarkt voor woningen. Daartoe is een werkgroep in het leven geroepen die tot taak heeft de knelpunten in kaart te brengen en oplossingen daarvoor te ontwikkelen.

De MDW-werkgroep heeft zich gebogen over de verschillende fases van het bouwproces en daarbij speciale aandacht gegeven aan de positie van de koper. Er is onder meer gekeken naar de fase van de geschilbeslechting. Tijdens en na de bouw van woningen kunnen er allerlei geschillen ontstaan tussen bouwer en koper. Naar de indruk van de werkgroep is de positie van de consument in de fase van de geschilbeslechting niet erg sterk. Tegelijkertijd heeft de werkgroep vastgesteld dat er onvoldoende informatie is over de wijze waarop kopers geschillen tijdens en na de bouw proberen op te lossen en ook over de aard van de geschillen. Daarom heeft de werkgroep besloten een onderzoek uit te laten voeren naar geschillen in de bouw. Het onderzoek is uitgevoerd onder auspiciën van het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum (WODC) van het Ministerie van Justitie.

Dit onderzoek moet antwoord geven op de volgende vragen.

1. Welke geschillen doen zich voor tussen aannemers/bouwers en kopers en wat is de omvang?
2. Welke wijzen van geschilbeslechting worden gekozen en in welke mate worden deze gebruikt?
3. Hoe is het systeem van geschillenbeslechting ingericht?
4. Om hoeveel geschillenbeslechtigingsprocedures gaat het binnen elk van de mogelijkheden?
5. Wat zijn de kenmerken van de procedures?
6. Wat zijn de kenmerken van de consument, uitgesplitst naar de verschillende manieren waarop de geschillen beslecht kunnen worden?
7. Wat zijn de ervaringen van partijen ic de consumenten en de vertegenwoordigers vanuit de bouwwereld?
8. Welke knelpunten kunnen worden geïnventariseerd?
9. Welke suggesties voor verbetering kunnen worden gedaan?

## 1.2. Gevolgde werkwijze

### Enquête onder consumenten

Onder 300 consumenten die in het jaar 2000 een nieuwboukoopwoning hebben betrokken is een telefonische enquête uitgevoerd. Door middel van de enquête is vastgesteld in welke mate zij tegen problemen zijn aangelopen bij de bouw van hun woning, wat de aard was van hun problemen en welke ervaringen zij hebben met de diverse vormen van bemiddeling en arbitrage.

Om een betrouwbaar beeld te krijgen is voor het trekken van de steekproef gebruik gemaakt van een representatief adressenbestand. Het betreft een bestand waarin de adressen van alle woningen die in 2000 zijn opgeleverd zijn opgenomen. Dit bestand is geleverd door een commerciële databeheerder die landelijk actief is. Omdat het een integraal bestand betreft is gewaarborgd dat de steekproef representatief is. Tijdens de enquête is bepaald of het om een huur- of een koopwoning ging, en of de bewoner de eerste bewoner was. Alleen bij bewoners die een nieuwe koopwoning hadden betrokken is de volledige enquête afgenomen.

Een steekproefomvang van 300 levert, uitgaande van een betrouwbaarheid van 95%, nauwkeurigheidsmarges op van 5-6%.

Tabel 1.1: Respons op de enquête onder kopers

Status	Aantal	%
Geslaagde enquête	312	58%
Weigering	109	20%
Geen koopwoning	84	15%
Geen eerste bewoner	18	3%
Niet bereikt	24	4%
<b>Totaal</b>	<b>547</b>	<b>100%</b>

Bron: Companen.

Om 312 geslaagde enquêtes af te nemen zijn 547 adressen gebruikt. 102 adressen zijn afgefallen omdat het huurwoningen betrof of omdat de bewoner niet de eerste bewoner was. Wanneer deze uitval buiten beschouwing wordt gelaten is de respons 70% geweest.

### Enquête onder producenten/verkopers

Naast de consumentenenquête is onder 30 producenten en verkopers van nieuwbouwwoningen een telefonische enquête gehouden. In deze enquête is producenten en verkopers gevraagd naar hun ervaringen met geschillen met kopers van nieuwbouwwoningen, en hun ervaringen met de verschillende bemiddelings- en arbitragetrajecten. Deze enquête heeft, ook gezien het aantal ondervraagde respondenten, een meer kwalitatief karakter gehad.

### Gesprekken met deskundigen

Met enkele deskundigen op het gebied van geschilbeslechting in de bouw zijn mondelinge gesprekken gevoerd. Doel van de gesprekken is geweest:

- na te gaan hoe de verschillende geschilprocedures zijn georganiseerd;
- informatie te achterhalen over de aantallen gevoerde procedures, de aard van de procedures, de doorlooptijd van procedures, etc.;

- na te gaan of naar oordeel van de instanties sprake is van een evenwichtige verhouding in de positie van consument en producent/leverancier;
- na te gaan welke knelpunten er zijn en welke mogelijkheden er zijn de positie van de consument te versterken.

Met de volgende instanties is gesproken:

- Het Garantie Instituut Woningbouw (GIW);
- De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland;
- De Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK);
- De Vereniging Eigen Huis;
- Het Algemeen Verbond Bouwbedrijf (AVBB).

### **1.3. Begrippen**

In deze rapportage komen veelvuldig de termen “klachten”, “problemen” en “geschillen” terug. Opgemerkt dient te worden dat wij deze begrippen min of meer synoniem gebruiken, en hierbij niet de formeel juridische definitie aanhouden.

### **1.4. Leeswijzer**

De opzet van deze rapportage is als volgt:

- Hoofdstuk twee gaat in op de aard van de geschillen die voorkomen tussen kopers en bouwers. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen problemen die zich voordoen tijdens de bouw en problemen die zich voordoen bij of na de oplevering van de woning. Tevens wordt ingegaan op de bekendheid van kopers met de verschillende arbitragemogelijkheden.
- In hoofdstuk 3 is een beschrijving opgenomen van de geschillenprocedures bij de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland en bij het Garantie Instituut Woningbouw. Ook komen de mogelijkheden voor de koper bij de rechter aan bod.
- Hoofdstuk 4 gaat in op de wegen die de consument kiest om problemen met de bouwer opgelost te krijgen. Opnieuw wordt een onderscheid gemaakt tussen problemen tijdens de bouw en problemen bij of na de oplevering.
- In hoofdstuk 5 staat de positie van de koper centraal.
- Hoofdstuk 6 behandelt de knelpunten die naar voren komen uit de consumenten-enquête en de gevoerde gesprekken.
- In hoofdstuk 7 worden de belangrijkste conclusies gepresenteerd en worden suggesties gedaan om de positie van de koper te verbeteren.



## 2. AARD VAN GESCHILLEN

### 2.1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de klachten en geschillen die zich kunnen voordoen als een koper een nieuwe koopwoning laat bouwen. De informatie in dit hoofdstuk is grotendeels gebaseerd op de uitgevoerde enquête onder kopers van nieuwbouwwoningen en een beperkte enquête onder bouwers/projectontwikkelaars.

Geschillen tussen koper en bouwer kunnen zich op drie momenten tijdens het bouwproces voordoen:

1. tijdens de bouw;
2. bij de oplevering van de nieuwbouwwoning;
3. na de oplevering van de nieuwbouwwoning.

### 2.2. Problemen/geschillen tijdens de bouw

#### 2.2.1. Aard van de problemen

In tabel 2.1. wordt een overzicht gepresenteerd van de problemen die zich tijdens de bouw tussen kopers en bouwers voordoen.

Tabel 2.1: Aard van problemen tijdens de bouw

Aard van het probleem	% <sup>1)</sup>
Probleem met betrekking tot het moment van oplevering van de woning	31%
Probleem met betrekking tot de kaveloppervlakte (kavelmaat is anders dan in koopovereenkomst is aangegeven)	6%
Probleem met betrekking tot de kwaliteit of de afwerking van de bouw (zoals: lekkage, verkeerde keuken, slecht schilderwerk, slechte CV/ventilatiesysteem, etc.)	35%
Probleem met betrekking tot de prijs (prijs hoger dan in koopovereenkomst is aangegeven)	3%
Probleem met betrekking tot de uitvoering van afgesproken meerwerk (extra wensen, zoals plaatsen dakkapel, uitbouw woonkamer, extra stopcontacten, etc.)	20%
Afwijkingen tijdens de uitvoering ten opzichte van oorspronkelijk bouwplan	20%
Ander probleem	20%

<sup>1)</sup> Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit. De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 193 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

57% van de ondervraagde kopers geeft aan tijdens de bouw geen problemen te hebben meegemaakt met de bouwer. Dat hoeft niet te betekenen dat deze groep kopers in het geheel geen klachten heeft gehad tijdens de bouw. Voor zover er klachten waren zijn die blijkbaar, altijd of in de meeste gevallen, in goed overleg met de bouwer opgelost. Aangenomen mag worden dat die oplossing bevredigend was, omdat de koper geen probleem heeft ervaren tijdens de bouw. Ook moet worden opgemerkt dat de enquête voor veel kopers geruime tijd na de bouw heeft plaatsgevonden. Het is goed denkbaar dat men hierdoor kleine problemen niet meer heeft genoemd.

43% van de kopers is van oordeel dat er zich tijdens de bouw wel problemen hebben voorgedaan. De problemen die het meest voorkomen zijn problemen met betrekking tot

de kwaliteit of de afwerking van de bouw en problemen met betrekking tot het moment van oplevering van de woning. Problemen met betrekking tot de kaveloppervlakte en de prijs van de woning komen betrekkelijk weinig voor.

Kopers die hun woning als particulier opdrachtgever<sup>2</sup> hebben gebouwd of laten bouwen hebben net zo vaak problemen tijdens de bouw als kopers die een woning uit een project kopen. De aard van de problemen verschilt nauwelijks. Particuliere opdrachtgevers hebben minder vaak problemen met het moment van oplevering (12%). Het meest voorkomende probleem onder de particuliere opdrachtgevers is, net als bij de projectmatige bouw, de afwerking van de woning (35%). 24% heeft problemen met betrekking tot het meer- en minderwerk en eveneens 24% heeft problemen met betrekking tot afwijkingen van het oorspronkelijke bouwplan.

### **Problemen met betrekking tot het moment van oplevering van de woning**

54% van de kopers die een geschil heeft over het moment van oplevering, wordt geconfronteerd met een te late oplevering. In 60% van deze gevallen gaat het om een vertraging van 2 tot 6 maanden. 15% wordt geconfronteerd met een vertraging van meer dan 6 maanden. 46% van de kopers met een geschil over het moment van oplevering heeft te maken met een te vroege oplevering. Bij het grootste gedeelte (86%) van deze groep gaat het om een periode van 1 à 2 maanden.

### **Problemen met betrekking tot de kaveloppervlakte**

Alle kopers die problemen hebben met de kaveloppervlakte geven aan dat de kavel te klein bleek te zijn. Over het algemeen gaat het om afwijkingen tot 5 m<sup>2</sup>.

### **Problemen met betrekking tot de kwaliteit of de afwerking van de bouw**

71% van de kopers die problemen hebben met de kwaliteit of afwerking van de bouw hebben problemen met de afwerking van schilderwerk, timmerwerk en kitwerk. Ruim 32% krijgt te maken met gebreken aan technische installaties, 21% met gebreken aan keuken en/of sanitair. Problemen aan vloeren, muren en dak komen minder vaak voor.

### **Problemen met betrekking tot de prijs**

De helft van de kopers die problemen hebben met de prijs van hun woning kregen te maken met een prijs die tot f1.000,= hoger lag dan overeengekomen. Eveneens de helft werd geconfronteerd met een prijs die f10.000,= tot f20.000,= hoger lag.

### **Problemen met betrekking tot de uitvoering van meerwerk**

46% van de kopers met problemen op dit punt geeft aan dat het meerwerk anders is uitgevoerd dan was afgesproken. Dit kan als volgt worden gespecificeerd:

- 23% kreeg onder andere te maken met een bouwer die vergeten was (een deel van) het meerwerk uit te voeren;
- 15% kreeg te maken met de situatie dat het toegezegde meerwerk bij nader inzien technisch niet uitgevoerd kon worden;
- 8% werd geconfronteerd met hogere kosten bij de uitvoering van het meerwerk.

23% werd (ook) met andere problemen (bijvoorbeeld met betrekking tot kwaliteit en afwerking) ten aanzien van het meerwerk geconfronteerd.

---

<sup>2</sup> 14% van de onderzochte cases betrof kopers die hun woning als particulier opdrachtgever hadden gebouwd of hadden laten bouwen. Dit zijn 42 respondenten.



## Afwijkingen ten opzichte van het oorspronkelijke bouwplan

Van de kopers die tijdens de bouw met problemen werden geconfronteerd, heeft 20% te maken gehad met een uitvoering die afwijkt van het oorspronkelijke bouwplan. De aard van die afwijkingen is zeer verschillend en is moeilijk onder enkele rubrieken te vangen. 13% van de afwijkingen heeft betrekking op de indeling van de vertrekken die anders is dan in de bouwtekening was aangegeven. Verder heeft 13% van de klachten betrekking op de plaatsing van deuren en/of ramen.

### 2.2.2. Omvang van de problemen

Hoe ernstig is de aard van de problemen die kopers tijdens de bouw ervaren? Om dit te achterhalen is aan de koper de vraag voorgelegd of hij/zij een schatting kan geven van de kosten die met het oplossen van het belangrijkste probleem gemoeid was. Hierbij moet worden opgemerkt dat het een schatting betreft van de koper, die niet altijd inzicht heeft in de kosten die de bouwer moet maken om gebreken te herstellen. De uitkomsten hebben slechts een indicatieve betekenis.

Tabel 2.2: Herstelkosten voor het oplossen van het belangrijkste probleem tijdens de bouw

Geschatte herstelkosten	% <sup>1)</sup>
f0 – f999,=	39%
f1.000 – f2.499,=	18%
f2.500 – f4.999,=	12%
f5.000 – f9.999,=	16%
f10.000 – f19.999,=	7%
f20.000,= of meer	8%
Totaal	100%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 129 respondenten.  
Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Met het herstellen van het belangrijkste probleem dat door de koper tijdens de bouw is ervaren, is gemiddeld een bedrag gemoeid van tussen de f5.000,= en f6.000,=. Omdat dit uitsluitend het belangrijkste probleem is, liggen de totale herstelkosten voor het oplossen van alle gebreken/problemen uiteraard hoger. De spreiding over de verschillende kostencategorieën is als volgt. In 39% van de gevallen vergt het oplossen van het belangrijkste probleem een bedrag van minder dan f1.000,=. 46% van de belangrijkste problemen vergt een bedrag van tussen de f1.000,= en f10.000,=. In 15% van de gevallen bedragen de geschatte herstelkosten meer dan f10.000,=.

Particuliere opdrachtgevers hebben vaker dan kopers van een woning uit een bouwproject te maken met problemen die veel herstelkosten vergen. 25% van hen geeft aan dat het herstellen van het belangrijkste probleem f20.000,= of meer kost.

De koper kan voor het oplossen van het belangrijkste probleem tijdens de bouw, een deskundige hebben ingeschakeld. De omvang van de advieskosten (zie tabel 2.3.) bieden een indicatie van de omvang van het probleem.

Tabel 2.3: Door koper gemaakte advieskosten voor het oplossen van het belangrijkste probleem tijdens de bouw

Gemaakte advieskosten door koper	% <sup>1)</sup>
Geen	80%
f1 – f 249,=	11%
f 250 – f 499,=	1%
f 500 – f 999,=	2%
f1.000 – f 2.499,=	2%
f 2.500,= of meer	4%
Totaal	100%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 129 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Uit tabel 2.3 blijkt dat in 80% van de gevallen door de koper geen kosten worden gemaakt om het belangrijkste probleem dat hij ervaart tijdens de bouw opgelost te krijgen. Toch maakt 20% van de kopers wel kosten en in 6% van de gevallen zijn die kosten als substantieel aan te merken omdat deze meer dan f1.000,= bedragen.

Van de particuliere opdrachtgevers geeft 93% aan geen kosten te maken om het belangrijkste probleem opgelost te krijgen.

Een derde parameter voor het meten van de ernst van de problemen, is de tijd die gemoeid is met het oplossen van het probleem (zie tabel 2.4). Waar de omvang van het probleem uitgedrukt in kosten en de gemaakte advieskosten redelijk objectieve maten zijn om de ernst van het probleem te aan te geven, is de doorlooptijd van het probleem een meer subjectieve maat. Het blijkt dat kleine problemen (in kosten) een lange doorlooptijd kunnen hebben, en grote problemen soms relatief snel worden opgelost. Echter, een lange doorlooptijd kan een relatief klein probleem in de ervaring van de koper ernstiger maken. Het probleem wordt maar niet opgelost.

Tabel 2.4: Doorlooptijd voor het oplossen van het belangrijkste probleem tijdens de bouw

Doorlooptijd oplossing	% <sup>1)</sup>
minder dan 1 maand	45%
1 tot 3 maanden (tot 13 weken)	17%
4 tot 5 maanden	8%
5 maanden of langer	30%
Totaal	100%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 129 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

In 45% van de gevallen vergt het oplossen van het belangrijkste probleem minder dan een maand. Het is echter opmerkelijk dat 30% van de belangrijkste problemen een oplossingstermijn vergt van 5 maanden of meer. Dit betekent dat bijna 15% van alle kopers van een nieuwe woning na 5 maanden nog met een onopgelost probleem zit. Bij particuliere opdrachtgevers wijkt het beeld niet af. Het oplossen van het belangrijkste probleem duurt bij 64% van deze groep minder dan een maand en bij 29% langer dan 5 maanden.

## 2.3. Problemen/geschillen bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning

### 2.3.1. Aard van de problemen

Bij de oplevering van de woning wordt een opleveringsrapport opgesteld. Daarin worden alle klachten/problemen vastgelegd die nog opgelost moeten worden. De bouwer is verplicht om deze klachten/gebreken binnen 3 maanden op te lossen. Ook na de oplevering kunnen er nog problemen ontstaan, bijvoorbeeld wanneer verborgen gebreken aan de woning worden ontdekt. In tabel 2.5. wordt weergegeven wat de aard is van de problemen die de kopers bij of na de oplevering hebben ondervonden.

Tabel 2.5: Aard van problemen bij en na de oplevering

Aard van het probleem	% <sup>1)</sup>
Gebreken aan de fundering	2%
Gebreken aan vloeren	6%
Gebreken aan muren	16%
Gebreken aan dak	10%
Gebreken aan het meerwerk	6%
Gebreken aan de afwerking (schilderwerk, timmerwerk, kitwerk, etc)	65%
Gebreken aan technische installaties (CV, ventilatie, etc)	32%
Gebreken aan sanitair en keuken	30%
Overig	22%

1) Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit. De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 216 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Uit informatie van de Vereniging Eigen Huis blijkt dat er bij de oplevering van de woning gemiddeld sprake is van 28 opleveringsklachten. In de enquête onder kopers van een nieuwbouwwoning geeft echter 28% te kennen dat zich bij of na de oplevering van de nieuwe woning geen problemen hebben voorgedaan. Dit wijst erop dat die nieuwe bewoners de klachten van destijds bij de oplevering niet wezenlijk vonden en/of dat die klachten allemaal naar tevredenheid zijn opgelost waardoor de klachten niet als een probleem zijn ervaren.

72% van de geënquêteerde kopers is van oordeel dat er bij of na de oplevering wel sprake was van problemen. Het blijkt dat de meest voorkomende problemen betrekking hebben op de afwerking van de woning, waarbij gedacht moet worden aan de kwaliteit van het timmerwerk, schilderwerk, etc. Ook gebreken aan technische installaties en aan sanitair en keuken komen veelvuldig voor. Ingrijpende problemen zoals gebreken aan de fundering of de vloeren komen minder vaak voor.

Problemen bij of na de oplevering komen bij particulier opdrachtgeverschap minder voor dan in de projectmatige bouw. 55% van de particuliere opdrachtgevers geeft aan bij of na de oplevering te zijn geconfronteerd met problemen. Het meest voorkomende probleem is ook bij deze groep de afwerking van de woning. 70% van de particuliere opdrachtgevers die één of meer problemen hebben gehad noemt deze klacht.

### 2.3.2. Omvang van de problemen

Ook voor de klachten/problemen die kopers bij of na de oplevering van de woning ervaren, is nagegaan hoe ernstig deze zijn. De eerste parameter betreft de kosten die met het oplossen van het belangrijkste probleem gemoeid zijn. De in tabel 2.6. gepresenteerde cijfers zijn schattingen, die slechts indicatieve betekenis hebben.

Tabel 2.6: Herstelkosten voor het oplossen van het belangrijkste probleem bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning

Geschatte herstelkosten	% <sup>1)</sup>
f0 – f999,=	64%
f1.000 – f2.499,=	15%
f2.500 – f4.999,=	6%
f5.000 – f9.999,=	8%
f10.000 – f19.999,=	2%
f20.000,= of meer	5%
Totaal	100%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 133 respondenten.

Bron: enquête onder kopers, Companen.

Met het herstellen van het belangrijkste probleem dat door de koper bij of na de oplevering is ervaren, is gemiddeld een bedrag gemoeid van tussen de f3.000,= en f3.500,=. Die kosten liggen dus lager dan voor het belangrijkste probleem dat zich tijdens de bouw voordoet. Nadrukkelijk zij opgemerkt dat de totale herstelkosten voor het oplossen van alle gebreken/problemen uiteraard hoger liggen; de in tabel 2.6. gepresenteerde cijfers hebben uitsluitend betrekking op het belangrijkste probleem. De spreiding over de verschillende kostencategorieën is als volgt. In 64% van de gevallen vergt het oplossen van het belangrijkste probleem een bedrag van minder dan f1.000,=. 29% van de belangrijkste problemen vergt een bedrag van tussen de f1.000,= en f10.000,=. In 7% van de gevallen bedragen de geschatte herstelkosten meer dan f10.000,=.

Ook bij de particuliere opdrachtgevers liggen de herstelkosten voor het oplossen van het belangrijkste probleem bij of na de oplevering lager dan de herstelkosten voor het oplossen van het belangrijkste probleem tijdens de bouw. 75% van de particuliere opdrachtgevers geeft aan dat de herstelkosten minder dan f1.000,= bedragen.

Ook de omvang van eventuele advieskosten die een koper maakt voor het inschakelen van een deskundige (zie tabel 2.7) bieden een indicatie van de omvang van het probleem.

Tabel 2.7: Door koper gemaakte advieskosten voor het oplossen van het belangrijkste probleem bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning

Gemaakte advieskosten door koper	% <sup>1)</sup>
Geen	91%
f1 – f 249,=	3%
f 250 – f 499,=	2%
f 500 – f 999,=	2%
f1.000 – f 2.499,=	1%
f 2.500,= of meer	1%
Totaal	100%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 133 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Uit tabel 2.7 blijkt dat in 91% van de gevallen door de koper geen kosten worden gemaakt om het belangrijkste probleem dat hij ervaart bij of na de oplevering van de woning opgelost te krijgen. 9% van de kopers maakt wel kosten, die meestal de f1.000,= niet overschrijden. Bij de particuliere opdrachtgevers is dit beeld identiek. 90% van hen geeft aan geen advieskosten te hebben gemaakt om het belangrijkste probleem opgelost te krijgen.

Een derde, meer subjectieve, parameter voor het meten van de ernst van de problemen, is de tijd die gemoeid is met het oplossen van het probleem (zie tabel 2.8).

Tabel 2.8: Doorlooptijd voor het oplossen van het belangrijkste probleem bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning

Doorlooptijd oplossing	% <sup>1)</sup>
minder dan 1 maand	52%
1 tot 3 maanden (tot 13 weken)	17%
4 tot 5 maanden	6%
5 maanden of langer	25%
Totaal	100%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 133 respondenten.  
Bron: Enquête onder kopers, Companen.

In 52% van de gevallen vergt het oplossen van het belangrijkste probleem minder dan een maand. Ook nu kan worden vastgesteld dat de oplossing van een flink aantal zaken (25%) een oplossingstermijn vergt van 5 maanden of meer.

In het geval van particulier opdrachtgeverschap vergt het oplossen van het belangrijkste probleem gemiddeld iets minder tijd dan bij de projectmatige bouw. 73% van de particuliere opdrachtgevers geeft aan dat de doorlooptijd minder dan een maand bedroeg.

#### 2.4. Bouwers

Aan de bouwers en verkopers van nieuwbouwwoningen is gevraagd wat de aard is van de meest voorkomende geschillen die zij hebben met kopers van hun woningen. In tabel 2.9 worden deze geschillen gepresenteerd.

Tabel 2.9: Belangrijkste geschillen volgens de bouwers/verkopers

Aard van het geschil	% <sup>1)</sup>
Moment van oplevering	10%
Kaveloppervlakte	0%
Kwaliteit van afwerking van de bouw	90%
Prijs	5%
Uitvoering van meerwerk	5%
Afwijkingen t.o.v. het oorspronkelijke bouwplan	37%
Anders	5%

1) Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit.  
De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 30 respondenten.  
Bron: Enquête onder bouwers/verkopers, Companen.

Bouwers erkennen dat er veel geschillen voorkomen over de kwaliteit van de afwerking van de bouw. 90% van de ondervraagde bouwers noemt dit punt. 37% van de bouwers noemt afwijkingen ten opzichte van het oorspronkelijke bouwplan als veel voorkomend geschil. 10% noemt het moment van oplevering.



### **3. BESCHRIJVING GESCHILLENPROCEDURES**

#### **3.1. Inleiding**

Rond de aankoop van een woning kunnen zich allerlei soorten problemen voordoen tussen de koper en de verkoper/aannemer. Veel problemen worden in goed onderling overleg opgelost, maar in een aantal gevallen lukt dat niet en is bemiddeling of arbitrage wenselijk.

In het kader van dit onderzoek zijn bouwers/verkopers geënquêteerd. Daaruit blijkt dat 83% van de bouwers *altijd* een arbitrageclausule opneemt in de koop-aannemings-overeenkomst, 13% doet dit meestal en 4% van de ondervraagde bouwers geeft aan geen arbitrageclausule op te nemen. In de meeste koop-aannemingsovereenkomsten is vastgelegd dat in geval van arbitrage gebruik wordt gemaakt van de volgende organisaties.

- De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland; in veel koop-/aannemingsovereenkomsten wordt deze raad als arbitrage-instelling overeengekomen tussen partijen.
- Het Garantie Instituut Woningbouw; veel gemeenten stellen het bouwen met GIW-garantie verplicht.

In sommige gevallen kan om geschillen te beslechten een procedure bij de rechter worden aangespannen.

Het Garantie Instituut Woningbouw is onder kopers van een nieuwbouwwoning breed bekend. 88% van hen kent het GIW. Dit ligt in de lijn der verwachting, aangezien het overgrote deel van de koopwoningen in Nederland gebouwd wordt met GIW-garantie. 87% van de respondenten van de gehouden consumentenquête geeft aan dat hun woning is gebouwd met GIW-garantie.

Consumenten die zelf een woning hebben gebouwd of hebben laten bouwen op een bouwka­vel zijn minder bekend met het GIW. 64% van hen geeft aan het GIW te kennen. 93% van de consumenten die een woning uit een bouwproject hebben gekocht kent het GIW.

De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland is minder bekend. 41% van de kopers van een nieuwbouwwoning kent de Raad. De bekendheid van de Raad verschilt niet tussen kopers van een woning uit een bouwproject en particuliere opdrachtgevers.

In dit hoofdstuk worden de geschillenprocedures bij het GIW, de Raad en de rechter beschreven, waarbij het accent gelegd wordt op de eerste twee procedures.

#### **3.2. Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland**

##### **Doel en bestuur**

Het doel van de Raad is het beslechten van geschillen op het gebied van de bouw­nijverheid.

De raad is opgericht door de volgende verenigingen:

- Het Koninklijk Instituut van Ingenieurs (KIVI).
- De Koninklijke Maatschappij tot Bevordering der Bouwkunst, Bond van Nederlandse Architecten (BNA).
- De Vereniging Algemeen Verbond Bouwbedrijf (AVBB).

De Raad heeft een bestuur, waarvan de bestuursleden benoemd worden uit de gewone leden van de Raad. Het KIVI en de BNA benoemen elk 2 leden en het AVBB benoemt 4 leden; het bestuur benoemt een voorzitter, waarvan de benoeming de goedkeuring behoeft van de Minister van Verkeer en Waterstaat.

### Bevoegdheid

Meestal is in de koop-aannemingsovereenkomst opgenomen dat geschillen moeten worden voorgelegd aan de Raad. Als de overeenkomst geen arbitraal beding bevat kan een geschil, met schriftelijke instemming van de wederpartij, ook aan de Raad worden voorgelegd.

In principe worden aan de Raad leveringsgeschillen voorgelegd. Geschillen die betrekking hebben op de GIW garantie worden aan het GIW voorgelegd. Echter, omdat in de koop-/aannemingsovereenkomst voorwaarden opgenomen worden die ook onder de minimale garantienormen van het GIW vallen heeft de koper in die gevallen de keuze het geschil aan de Raad of aan het GIW voor te leggen. Wanneer de koper er voor kiest het geschil aan de Raad voor te leggen kan dit uiteraard niet op grond van de GIW garantie, maar wel op grond van het niet voldoen aan de koop-/aannemingsovereenkomst. In de praktijk wordt er in deze gevallen veelal voor gekozen het geschil aan het GIW voor te leggen, ondermeer omdat de koper bij het GIW minder financiële risico's loopt.

### Kosten

Vooraf moet door de eisende partij een waarborgsom te worden betaald aan de Raad. Achteraf worden de werkelijk kosten in rekening gebracht, die voor een gewone procedure als volgt zijn.

Tabel 3.1: Kosten voor arbitrage door de Raad

Geschillen met eis van	Kosten
< €1.000,=	€250,=
€1.000,= tot €2.500,=	€500,=
€2.500,= tot €3.500,=	€1.000,=
€3.500,= tot €5.000,=	€1.500,=
€5.000,= tot €10.000,=	13% tot 37% van eis
€10.000,= tot €20.000,=	9% tot 26% van eis
€20.000,= tot €30.000,=	6% tot 16% van eis
€30.000,= tot €45.000,=	3% tot 14% van eis
> €45.000,=	

Bron: Jaarverslag Raad van Arbitrage, 2000.

De Raad kent de mogelijkheid van een pro-deobehandeling voor onvermogende partijen. In 2000 bedroegen de arbitragekosten voor 27% van de (kleinere) zaken minder dan €1.800,=. Gemiddeld bedroegen de kosten per zaak ruim €3.000,=.

### Procedure in hoofdlijnen

De procedure die een koper volgt bij een geschil met de bouwer is in hoofdlijnen als volgt.



1. *Schriftelijke aanmelding*

De koper moet een geschil schriftelijk bij de Raad aanhangig maken. In het verzoekschrift moet een toelichting worden gegeven over wat er aan de hand is en er moet worden aangegeven waartoe de koper de bouwer veroordeeld wenst te zien. Dit laatste is niet eenvoudig omdat de partij die het geschil aanhangig maakt zich moet realiseren dat het raadzaam is om een primaire (bijvoorbeeld: herstel van het gebrek) en secundaire (bijvoorbeeld: een schadevergoeding, mogelijk ook alternatieven) vordering te formuleren. Mocht de primaire eis niet worden toegewezen, dan kan de secundaire eis worden toegewezen. Tevens moet de eiser in zijn eis opnemen of hij de tegenpartij wil laten veroordelen tot de kosten van de arbitrage. Al met al, voor een leek een ingewikkelde materie die kennis van zaken vereist. Indien de eiser niet over die kennis geschikt is het raadzaam om een deskundige adviseur in te schakelen (advocaat, jurist uit de vriendenkring, etc.).

2. *Toewijzing scheidslieden*

De koper en de bouwer ontvangen bericht dat de koper het geschil aanhangig heeft gemaakt. Binnen veertien dagen kunnen de partijen uit de ledenlijst van de Raad een keuze maken. Komen de koper en de bouwer niet tot een gezamenlijke keuze, dan wijst de voorzitter van de Raad het scheidsgerecht aan.

3. *Betaling waarborgsom*

Na enige tijd ontvangt de koper bericht over de te storten waarborgsom, waaruit te zijner tijd de door de Raad gemaakte kosten worden verrekend.

4. *Schriftelijke toelichting*

De bouwer krijgt de gelegenheid schriftelijk te reageren op het aanhangig gemaakte geschil (memorie van antwoord). Desgewenst kan, met uitzondering van kleine geschillen, in een tweede ronde wederom schriftelijk door beide partijen worden gereageerd.

5. *Mondelinge behandeling*

Vervolgens krijgen beide partijen de gelegenheid hun standpunten mondeling nog eens nader uiteen te zetten en waarbij de arbiters de mogelijkheid hebben vragen te stellen. Vaak wordt op dezelfde dag een bezoek gebracht aan het werk.

6. *Vonnis*

Het scheidsgerecht doet uitspraak, die vastgelegd wordt in een vonnis. Partijen moeten voldoen aan de uitspraak. Voldoet enige partij niet dan kan de koper aan de rechtbank waar het vonnis is gedeponereerd vragen om een "verlof tot tenuitvoerlegging", waarna de koper eventueel met behulp van een deurwaarder kan overgaan tot inning van een toegewezen geldsom. Vaak is het uitvoeren van herstelwerkzaamheden de inzet van de procedure bij de Raad. Het uitvoeren van herstelwerkzaamheden is door een deurwaarder moeilijk af te dwingen. Daarom is het voor een koper die herstel vraagt zinvol daarbij te verzoeken om oplegging van een dwangsom.

## Aantal arbitragezaken

Het aantal zaken dat aan de Raad voor arbitrage wordt voorgelegd stijgt jaarlijks. Die stijging houdt overigens gelijke tred met de groei van de investeringen in de burgerlijke en utiliteitsbouw en de grond-, water- en wegenbouw. Een overzicht van de verwerkte geschillen wordt in tabel 3.2. gepresenteerd.

Tabel 3.2: Verwerkte geschillen door de Raad van Arbitrage, 1996 tot en met 2000

Afhandeling geschillen	1996	1997	1998	1999	2000
Ingetrokken zaken	249	222	280	273	272
Schikking in vonnis/dading	150	176	178	177	210
Scheidsrechtelijk vonnis	429	429	419	419	491
Overig (onbevoegdverklaring, vervallenverklaring, etc.)	83	84	104	86	105
Aantal geschillen	911	911	981	955	1.078

Bron: Jaarverslag Raad van Arbitrage, 2000.

De geschillen die aan de Raad worden voorgelegd hebben niet alleen betrekking op de woningbouwsector, maar ook op de utiliteitsbouw en de grond-, water- en wegenbouw. Ook aanbestedingsgeschillen kunnen aan de Raad worden voorgelegd. Navraag bij de Raad leert dat ongeveer driekwart van de voorgelegde geschillen betrekking heeft op problemen tussen kopers en bouwers. Deze geschillen zijn ruwweg gelijk verdeeld in geschillen die betrekking hebben op projectmatige bouw en geschillen die betrekking hebben op particulier opdrachtgeverschap. Hierbij moet worden opgemerkt dat exacte cijfers op dit punt bij de Raad niet beschikbaar zijn, het betreft een inschatting.

Uit tabel 3.2. blijkt dat in het jaar 2000 25% van de geschillen is ingetrokken, 19% is alsnog geschikt en vastgelegd in een vonnis en in 45% van de gevallen is door het scheidsgerecht een vonnis gewezen.

Voor de afhandeling van het geschil zijn geen tijdstermijnen vastgelegd. In tabel 3.3. is weergegeven hoeveel de looptijd bedraagt. De looptijd is de duur van de behandeling van een procedure, van het moment van indiening tot het vonnis.

Tabel 3.3: Looptijd van afgehandelde vonnissen door de Raad van Arbitrage, 1996 tot en met 2000

Looptijd minder dan:	1996	1997	1998	1999	2000
< 1 jaar	53%	56%	59%	57%	60%
1 - 2 jaar	39%	35%	30%	33%	29%
2 - 3 jaar	6%	6%	8%	7%	9%
meer dan 3 jaar	2%	3%	3%	3%	2%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Jaarverslag Raad van Arbitrage, 2000.

Van de in het jaar 2000 afgehandelde vonnissen had 60% een looptijd van minder dan een jaar; 89% werd binnen twee jaar afgehandeld. In drie jaar was 98% afgehandeld. De afhandelingstermijn blijkt in de loop der tijd weinig te fluctueren en bedraagt gemiddeld per zaak één jaar.

## Gelijk of ongelijk?

In het algemeen is er bij een geschil sprake van een opdrachtgever en een opdrachtnemer. Het is echter ook mogelijk dat een aannemer als opdrachtgever optreedt; in dat geval is veelal een onderaannemer de andere partij. De mate van gelijk of ongelijk van de opdrachtgever ten opzichte van de andere partij wordt in tabel 3.4. weergegeven.

Tabel 3.4: Het gelijk of ongelijk van de opdrachtgever op basis van vonnissen door de Raad van Arbitrage, 1996 tot en met 2000

Gelijk/ongelijk opdrachtgever	1996	1997	1998	1999	2000
helemaal gelijk	18%	23%	22%	26%	31%
tenminste voor de helft gelijk	29%	27%	36%	21%	35%
tenminste voor de helft ongelijk	18%	15%	18%	12%	11%
helemaal ongelijk	35%	35%	24%	41%	23%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%

Bron: Jaarverslag Raad van Arbitrage, 2000.

Uit tabel 3.4. blijkt dat in de afgelopen jaren de opdrachtgever ruwweg in zo'n 50% van de gevallen gelijk heeft gekregen van de Raad. In 2000 ligt de verhouding duidelijk anders en heeft in tweederde van de gevallen de opdrachtgever gelijk gekregen.

### 3.3. Garantie Instituut Woningbouw<sup>3</sup> (GIW)

#### Doel en bestuur

Het GIW heeft als doel het bevorderen van de kwaliteit van de koophuizen en koopappartementen in Nederland, het bevorderen van vertrouwen tussen koper en ondernemer en het verschaffen van waarborgen en het aanbieden van oplossingen voor het geval er iets mis gaat. Sinds de oprichting van het GIW in 1974 zijn meer dan 700.000 koophuizen met garantie gebouwd. Veel gemeenten hebben in het kader van de kopersbescherming het bouwen met GIW-garantie verplicht gesteld<sup>4</sup>. De ondervraagde bouwers die een arbitrageclausule opnemen in de koop-/aannemingsovereenkomst bouwen allen met GIW garantie. In verreweg de meeste gevallen geldt dit voor alle woningen die zij de laatste jaren hebben gebouwd.

In het bestuur van het GIW zijn drie stromingen vertegenwoordigd, namelijk:

- het algemeen belang (via de Vereniging van Nederlandse Gemeenten);
- de bouwondernemers (dit zijn de volgende Aangesloten Organisaties: de Stichting Waarborgfonds Koopwoningen, Bouwfond Woningbouw BV, de Stichting Woningborg en de Stichting Landelijk Garantiefonds Woningbouw);
- de consumenten (via de Consumentenbond en de "Vereniging Eigen Huis").

Het bestuur staat onder leiding van een onafhankelijk voorzitter. De Minister van VROM heeft een waarnemer in het GIW-bestuur.

#### Bevoegdheid

Geschillen die betrekking hebben op de GIW-garantie kunnen aan het GIW worden voorgelegd. De GIW-garantie houdt in dat de ondernemer die is aangesloten bij een van de Aangesloten Organisaties zich garant stelt dat de woning aan bepaalde bouwtechnische voorwaarden voldoet. De ondernemer verplicht zich om eventuele mankementen te verhelpen en in het uiterste geval kan de koper een beroep doen op de GIW-waarborg. Voorts is geborgd (insolventiewaarborg) dat wanneer een ondernemer niet in staat is om het huis af te bouwen (door bijvoorbeeld een faillissement tijdens de bouw) de

<sup>3</sup> De in deze paragraaf opgenomen beschrijving is in belangrijke mate gebaseerd op de GIW-publicatie "GIW-Garantie- en waarborgregeling Eengezinshuizen E1999" en een informatief gesprek met het GIW.

<sup>4</sup> Gemeenten kunnen in de gronduitgiftevoorwaarden eisen dat de uitvoerende projectontwikkelaar of bouwer bij het GIW is aangesloten. Ook kunnen gemeenten dit in de stedenbouwkundige randvoorwaarden van het bestemmingplan verplicht stellen.

Aangesloten Organisatie namens het GIW ervoor zorgt dat het huis in beginsel zonder meerkosten wordt afgebouwd.

De garantie houdt in dat het huis (inclusief het overeengekomen meermerk) zal voldoen aan de volgende garantienormen:

- de Bouwbesluit-eisen voor nieuwbouwhuizen, zoals van toepassing op de verkregen bouwvergunning;
- de verwarmingsinstallatie zorgt - voorzover in een ruimte een verwarmingselement is geplaatst - voor een vastgelegde ruimtetemperatuur;
- de warmwaterinstallatie zorgt voor minimale volumestromen per tappunt, een warmwatertemperatuur van 58°C en een maximale wachttijd van 30 seconden tot een watertemperatuur van 50°C;
- constructies, materialen, onderdelen en installaties zijn deugdelijk en bruikbaar voor het doel waarvoor ze zijn bestemd voorzover niet uitgesloten van garantie.

Samengevat vallen de volgende zaken buiten de GIW-garantie:

- geschillen op grond van de koop-aannemingsovereenkomst, waar onder perceels-grootte, termijnregeling, betalingsverplichtingen, bouwtijd, 5%-regeling en leverings-geschillen;
- (mechanische) beschadigingen, die niet op het opleveringsformulier zijn vermeld;
- esthetische kwesties;
- gebreken ten gevolge van eigen werkzaamheden of die van derden, indelings-wijzigingen of onjuist onderhoud;
- schade door storm, brand, overstroming, stuifsnieuw, en dergelijke;
- voorzieningen buiten het huis zoals drainage, bestrating, tuinophoging, perceel-scheiding, tuinmuren, en dergelijke;
- glasruiten behoudens de isolerende werking van dubbelglas;
- andere wandafwerking dan stukadoorswerk, tegelwerk en schilderwerk;
- normale verkleuring, oppervlakteverwering en vlekvorming van materialen.

De garantietermijn gaat drie maanden na oplevering in. Deze termijn hangt samen met het feit dat de tekortkomingen bij oplevering die in het zogenaamde opleveringsrapport zijn vastgelegd, binnen drie maanden door de ondernemer hersteld moeten zijn. Na deze drie maanden kan de koper een beroep doen op de GIW-garantie.

In het algemeen bedraagt de garantietermijn zes jaar. Voor ernstige gebreken aan de fundering, de hoofddragconstructie en het casco geldt een garantietermijn van 10 jaar.

### **Kosten**

De aanvrager moet €40,= (inclusief BTW) als drempelbedrag betalen om de zaak aanhangig te maken. Dit bedrag ontvangt de aanvrager terug als hij in het gelijk wordt gesteld.

### **Procedure in hoofdlijnen**

In het kort ziet de GIW-klachtenprocedure er als volgt uit.

#### *1. Verzoek tot herstel*

Mochten er na de onderhoudstermijn van drie maanden na de oplevering nog klachten en gebreken zijn, dan moet de koper die altijd schriftelijk en binnen de garantietermijn worden melden bij de bouwer. Tevens moet de koper een kopie aan de Aangesloten Organisatie sturen.

2. *Onderzoek bouwer*

De bouwer moet de klacht zo spoedig mogelijk onderzoeken. Wordt door de bouwer inderdaad een gebrek geconstateerd, dan moet hij, indien hij vaststelt dat het gebrek onder de GIW-garantie valt en gegrond is, binnen zes weken meedelen of hij herstelwerkzaamheden gaat verrichten en zo ja, op welke wijze en wanneer.

3. *Bemiddeling Aangesloten Organisatie*

Het streven bestaat om geschillen in minnelijk overleg op te lossen. Als de koper en de bouwer het echter niet eens worden, kan de Aangesloten Organisatie bemiddelen om alle klachten opgelost te krijgen en zo een arbitrageprocedure bij het GIW te voorkomen. Bemiddeling vindt op dit punt altijd plaats door de Aangesloten Organisatie. Soms staat op voorhand vast dat bemiddeling niet zinvol is, of dat het wenselijk is een bindende uitspraak van de arbiter te krijgen. In dat geval kan besloten worden de bemiddeling over te slaan en direct arbitrage aan te vragen.

4. *Aanhangig maken*

Is een geschil niet te voorkomen, dan kan de koper bij het GIW arbitrage aanvragen. De koper moet €40 inclusief BTW als drempelbedrag betalen.

5. *Pré-toets*

Het verzoek tot arbitrage wordt getoetst op juridische (voldoet verzoek aan eisen) en technische pré-toets. Als de arbiter van oordeel is dat de klacht betrekkelijk eenvoudig is en zich alsnog leent voor minnelijke schikking, probeert een inspecteur ter plaatse met beide partijen tot een oplossing te komen. Er wordt dus alsnog bemiddeling door het GIW ingesteld.

6. *Onderzoek en mondelinge behandeling*

Als de klacht in behandeling is genomen wordt de bouwer in de gelegenheid gesteld te reageren op het verzoek om arbitrage. Meestal volgt een onderzoek ter plaatse door een inspecteur. De inspecteur maakt een rapport op voor de arbiter. Een kopie van dat rapport gaat zowel naar de koper als naar de bouwer.

Daarna volgt een mondelinge behandeling van de klacht, tenzij beide partijen en ook de arbiter dit niet nodig achten.

7. *Uitspraak*

De arbiter doet zijn uitspraak niet op de zitting, maar enkele weken later. De uitspraak is voor beide partijen bindend. Het vonnis van het GIW kan wel voor vernietiging aan de rechter worden voorgelegd; een dergelijk verzoek is in de laatste 5 jaar niet voorkomen.

Als de koper in het gelijk wordt gesteld moet de bouwer de verplichtingen van de uitspraak nakomen. In de uitspraak wordt een termijn opgenomen, als dit door de koper in zijn eis is gevorderd. Komt de bouwer zijn verplichten niet of niet goed na, dan kan de koper een beroep doen op de GIW-Garantie- en waarborgregeling. Het GIW draagt dan zorg voor de uitvoering van de uitspraak, zo mogelijk met dezelfde ondernemer dan wel door het inschakelen van een andere ondernemer.

Zaken die niet onder de GIW-Garantie- en waarborgregeling vallen, kunnen bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven aanhangig worden gemaakt. Voor zover er in de Garantie- en waarborgregeling niet is voorzien in een bijzondere vorm van geschillenbeslechting, kunnen geschillen worden voorgelegd aan de gewone rechter. Het gaat hier om een restcategorie van uitzonderingsgevallen, waarvan in de praktijk niet snel sprake is.

### Aantal arbitragezaken

Tabel 3.5. geeft een beeld van het aantal geschillen dat door het GIW wordt behandeld.

Tabel 3.5: Verwerkte geschillen door het Garantie Instituut Woningbouw, 1998 tot en met 2000

Afhandeling geschillen	1998	1999	2000
Afgewikkeld in voortraject	228	359	379
Intrekkingen tijdens arbitrageprocedure	373	302	389
Uitspraken	336	330	271
Aantal afgehandelde geschillen	937	991	1.039

Bron: Opgave GIW.

Ongeveer eenderde van de zaken wordt alsnog in het voortraject afgewikkeld. Vaak betekent dit dat door bemiddeling van de Aangesloten Organisatie alsnog een voor beide partijen aanvaardbare oplossing wordt gevonden. Een deel van de zaken die in het voortraject worden afgewikkeld krijgt geen formeel vervolg omdat in de administratieve fase bij het GIW blijkt dat de zaken niet aan de voorwaarden voor een formele arbitrageprocedure voldoen. Dit kan voorkomen als het voorgelegde probleem niet onder de garantie valt, dossiers niet compleet zijn, etc.

Voorts blijkt dat ongeveer eenderde van de zaken in de loop van de arbitrageprocedure wordt ingetrokken. Dit betreft eenvoudige zaken, waarin tijdens de inspectie een minnelijke schikking wordt bereikt. Ook komt het voor dat een van de partijen tijdens de arbitrageprocedure de zaak intrekt omdat men aan ziet komen dat men niet in het gelijk wordt gesteld.

In de resterende eenderde van de zaken wordt een uitspraak gedaan.

De looptijd van de arbitrageprocedures wordt in tabel 3.6 weergegeven.

Tabel 3.6: Looptijd<sup>1)</sup> van arbitrageprocedures door het Garantie Instituut Woningbouw, 1998 tot en met 2000

Looptijd minder dan:	1998	1999	2000
< 4 maanden	37%	34%	43%
4 - 6 maanden	15%	18%	12%
7 - 12 maanden	38%	40%	29%
> 1 jaar	10%	8%	16%
Totaal	100%	100%	100%

<sup>1)</sup> Gerekend vanaf het moment dat het arbitrageverzoek definitief in behandeling wordt genomen tot het moment van afhandeling door middel van een uitspraak of intrekking.

Bron: Opgave GIW.

Zo'n 40% van de arbitragezaken is binnen een periode van 4 maanden afgewikkeld. Hoofdzakelijk zijn dit de eenvoudige zaken die na een inspectie door middel van minnelijke schikking tot een oplossing komen en op grond daarvan worden ingetrokken. Ongeveer 15% van de zaken vergt een termijn van meer dan één jaar. Er is sprake van een toename van de looptijd van procedures.

### **Gelijk of ongelijk?**

In ongeveer 80% van de arbitragezaken wordt de ondernemer/leverancier veroordeeld en krijgt de eiser gelijk.

### **3.4. De rechter**

Als in de koop-aannemingsovereenkomst geen arbitrageclausule is opgenomen, kan de koper eventuele geschillen voorleggen aan de rechter<sup>5</sup>. De mate waarin dat gebeurt, is in dit onderzoek niet nagegaan. De indruk van de Raad is dat in ongeveer 90% van de aannemingsovereenkomsten is opgenomen dat geschillen ter arbitrage aan de Raad worden voorgelegd. Op grond hiervan kan men aannemen dat het aantal geschillen dat door kopers van nieuwe woningen aan de rechter worden voorgelegd, vermoedelijk beperkt is en in de orde van grootte van enkele tientallen tot hooguit enkele honderdtallen ligt.

De uitspraak van Raad en GIW is bindend. Wel kan een koper aan de rechter verzoeken om een uitspraak van de arbitrage-instelling nietig te verklaren. In de afgelopen jaren is dat met enkele arbitrage-uitspraken van de Raad gebeurd. In de afgelopen 5 jaar zijn geen GIW-uitspraken voor vernietiging voorgedragen.

Tenslotte is er de mogelijkheid om de arbitrage door de rechter te laten overnemen als de arbitrage-instelling in gebreke blijft; dat kan het geval zijn als de procedure van afwikkeling te lang duurt. In de afgelopen jaren zijn echter om deze reden geen zaken aan de rechter voorgelegd.

### **3.5. Twee loketten**

Zoals blijkt zijn er verschillende wegen die de consument kan volgen om een klacht/-geschil opgelost te krijgen. De aard van het probleem, het moment waarop het probleem wordt geconstateerd en de manier waarop geschilbeslechting contractueel geregeld is (of niet geregeld is) bepalen in belangrijke mate de weg die de consument kan of moet volgen. Dit is vanuit het oogpunt van de consument een verre van ideale situatie. Een veel betere insteek voor de consument zou het inrichten van één loket zijn, waar de consument met al zijn problemen terecht kan. Dit wordt vanuit de bouwwereld ook onderkend en men is voornemens de bemiddeling en arbitrage bij één organisatie onder te brengen. Dit voornemen is in 1996 vastgelegd in een convenant tussen producentenorganisaties, de consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis. Echter, tot op heden zijn de verschillende partijen er niet in geslaagd dit voornemen tot uitvoering te brengen. De vraag daarbij is of het nieuwe loket bij het GIW of bij de Raad van Arbitrage moet worden ondergebracht. Recent hebben de consumentenorganisaties zich uitgesproken voor één loket voor consumenten dat ondergebracht zou moeten worden bij het GIW.

---

<sup>5</sup> Ook zonder arbitrageclausule kan een geschil aan de Raad van Arbitrage worden voorgelegd, indien koper en bouwver dit in een acte van compromis overeenkomen. Andersom is het mogelijk dat een geschil door de rechter wordt behandeld als er wel een arbitrageclausule in de koop-/aannemingsovereenkomst is opgenomen. Dit kan voorkomen als de koper een geschil aan de rechter voorlegt, en de bouwver hiermee akkoord gaat, met andere woorden geen beroep doet op het arbitraal beding in de koop-/aannemingsovereenkomst.





## **4. OPLOSSING VAN PROBLEMEN/GESCHILLEN**

### **4.1. Inleiding**

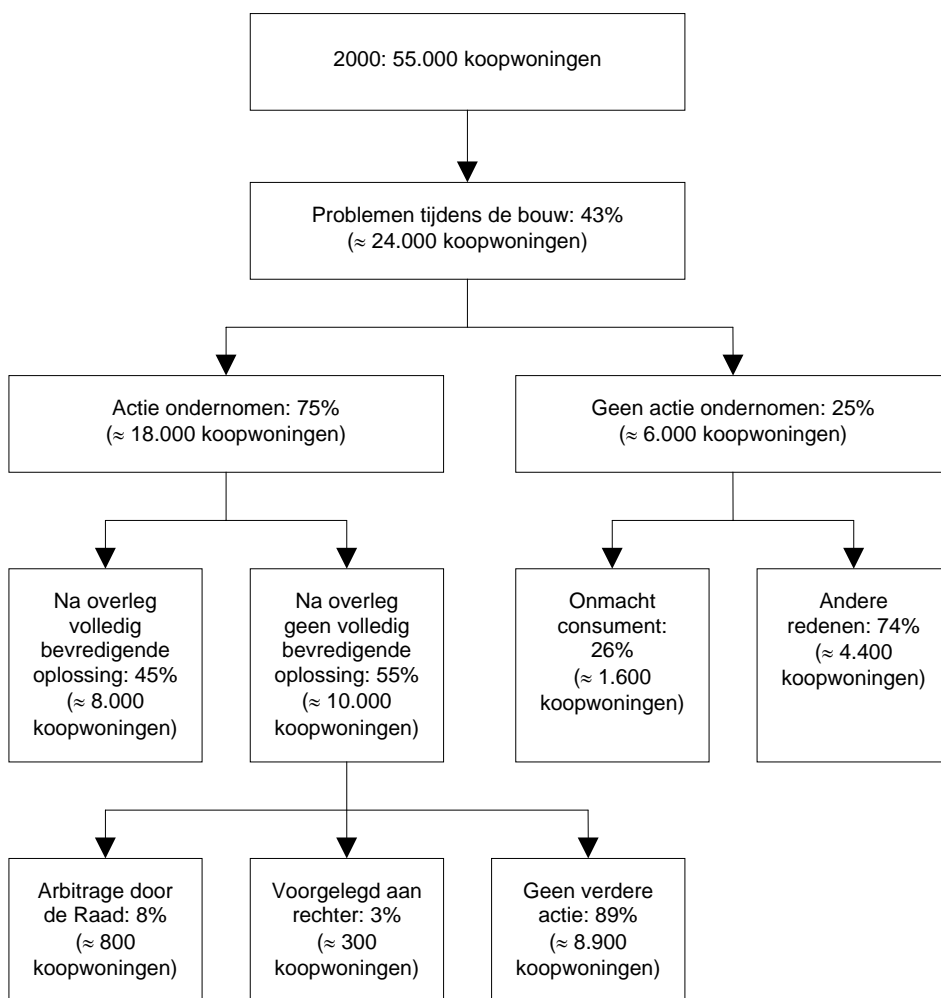
In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de problemen en geschillen die voorkomen tussen kopers en bouwers, zowel tijdens de bouw als bij de oplevering en daarna. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen het belangrijkste en het minst belangrijke probleem dat kopers ervaren. Nadrukkelijk wordt ingegaan op de mate waarin problemen zich voordoen en de weg die kopers volgen om de problemen opgelost te krijgen. In belangrijke mate wordt gebruik gemaakt van de gegevens uit de consumentenenquête.

### **4.2. Oplossing van belangrijkste problemen/geschillen tijdens de bouw**

Om de problemen/geschillen die zich tijdens de bouw voordoen opgelost te krijgen kan de consument in hoofdlijnen twee wegen volgen, namelijk: het voeren van overleg met de bouwer/projectontwikkelaar en als dat niet een bevredigend resultaat oplevert kan een arbitrageprocedure bij de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland worden gestart of kan het geschil ter beoordeling aan de rechter worden voorgelegd. Het Garantie Instituut Woningbouw is in deze fase van het bouwproces nog geen partij. Immers, de garantietermijn van het GIW gaat pas drie maanden na oplevering van de woning in.

In figuur 4.1. is schematisch weergegeven welk pad de consument doorloopt om het belangrijkste probleem dat tijdens de bouw aan de orde is, opgelost te krijgen. In dit schema zijn de uitkomsten van de enquête omgerekend naar het totaal aantal koopwoningen dat in het jaar 2000 is opgeleverd.

Figuur 4.1: Handwijze van consument om een oplossing te krijgen voor het belangrijkste probleem tijdens de bouw van de nieuwbouwwoning, omgerekend naar het aantal opgeleverde koopwoningen in 2000.



Bron: Enquête onder kopers, Companen.

#### 4.2.1. Overleg

Driekwart van de kopers die tijdens de bouw tegen problemen aanloopt onderneemt hiertegen actie en een kwart van de kopers doet dat niet. De belangrijkste reden om geen verdere actie tegen problemen te ondernemen is dat men verwacht dat men onvoldoende weerwoord heeft tegen de macht van de bouwer. Ook geven veel consumenten aan dat zij onvoldoende kennis denken te hebben van de mogelijkheden om actie te ondernemen. Al met al voelt jaarlijks zo'n 1.600 kopers (26%) zich onmachtig om tegen problemen tijdens de bouw in actie te komen. De andere redenen om niet in actie te komen zijn zeer divers.

Over de consumenten die wel in overleg treden met de bouwer of projectontwikkelaar kan het volgende worden opgemerkt.

- De meeste consumenten (77%) voeren het overleg zelf. 23% schakelt een derde in om het overleg te voeren met de bouwer om tot een oplossing van het belangrijkste probleem te komen.
- Als een derde wordt gevraagd om het overleg te voeren, betreft dit:

- een Vereniging Van Eigenaren (35%);
- de Vereniging Eigen Huis (30%);
- een buurt- of bewonersvereniging (15%);
- een rechtsbijstandverzekeraar (10%).
- Het overleg wordt in het overgrote deel van de gevallen gevoerd met de aannemer/-uitvoerder (89%). 9% overlegt met de verkoper van de woning. De overigen hebben overlegd met de makelaar.
- Overleg over de problemen tijdens de bouw leidt in 45% van de gevallen tot een bevredigende oplossing voor de koper. In 20% van de gevallen leidt het overleg tot een oplossing die gedeeltelijk bevredigend is voor de koper. In 35% van de gevallen wordt in de ogen van de consument geen bevredigende oplossing gevonden. Al met wordt in 55% van de gevallen na overleg geen volledig bevredigende oplossing gevonden. In totaal betrof dit in het jaar 2000 zo'n 10.000 kopers.

Consumenten die als particulier opdrachtgever een woning hebben laten bouwen komen net zo vaak tegen problemen tijdens de bouw in actie als consumenten die een nieuwbouwwoning uit een bouwproject hebben gekocht. Overleg vindt plaats met de bouwer. 92% van de particuliere opdrachtgevers voert het overleg zelf. Het overleg leidt ruwweg in de helft van de gevallen tot een bevredigende oplossing. Dit aandeel is vergelijkbaar met dat onder consumenten die een woning uit een bouwproject hebben gekocht.

#### 4.2.2. Arbitrage door de Raad

Als koper en bouwer de problemen tijdens de bouw niet in goed onderling overleg kunnen oplossen kan de koper het probleem voorleggen aan de Raad of de rechter. Van de consumenten die niet tot een volledig bevredigende oplossing komen met de bouwer vraagt 8% arbitrage aan bij de Raad en 3% gaat naar de rechter. Dit betekent dat op grond van de enquête-uitkomsten kan worden afgeleid dat in het jaar 2000 ongeveer 800 kopers een geschil dat zich tijdens de bouw heeft voorgedaan ter arbitrage aan de Raad hebben voorgelegd. Deze uitkomst sluit goed aan op de registratiegegevens van de Raad zelf (zie hoofdstuk 3).

De consumenten die een probleem dat zich tijdens de bouw voordoet, voor arbitrage aan de Raad hebben voorgelegd, vinden dat die arbitrage (vrijwel) nooit een bevredigend resultaat heeft opgeleverd.

Consumenten die problemen tijdens de bouw niet op kunnen lossen met de bouwer en toch niet besluiten tot arbitrage door de Raad, doen dat om de volgende redenen niet.

Tabel 4.1: Redenen om niet-opgeloste problemen tijdens de bouw niet aan de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland voor te leggen

	% <sup>1)</sup>
Geschil viel niet onder bevoegdheid Raad	3%
Wist niet dat het kon	29%
Dit zou toch geen zin hebben	26%
Het betrof maar een klein probleem	14%
Geen zin in alle rompslomp	17%
Te ingewikkeld/moeilijk	3%
Anders	17%

1) Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit. De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 46 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

29% van de consumenten die niet naar de Raad zijn gegaan heeft dit niet gedaan omdat zij niet wisten dat deze mogelijkheid bestaat. 26% zag de zin van arbitrage niet in. In dit antwoord ligt ook besloten dat de consument geen vertrouwen had in een voor hen positieve uitslag van de arbitrage door de Raad; mogelijk heeft de consument hierbij ook de kosten voor arbitrage afgewogen tegen de kans dat in voor hem/haar positieve zin over het geschil wordt besloten. Voorts zegt 17% van de kopers geen zin te hebben in alle rompslomp die verbonden is aan het doorlopen van een arbitrageprocedure. Deze weerstand kan een gevolg zijn van de ingewikkeldheid van de procedure, de stroperigheid van de procedure, etc. Onder de categorie anders worden redenen genoemd als: wil relatie met bouwer niet in gevaar brengen, de Vereniging Eigen Huis adviseerde niet naar de Raad te gaan, stopt de betalingen aan de bouwer om deze tot medewerking te dwingen.

In het jaar 2000 werden ongeveer 9.000 kopers tijdens de bouw met problemen geconfronteerd die niet bevredigend zijn opgelost. Hoewel men de mogelijkheid had problemen aan de Raad van Arbitrage voor te leggen, heeft men dit niet gedaan. Het blijkt dat consumenten vaak niet tot arbitrage overgaan uit onwetendheid en/of omdat men onvoldoende vertrouwen heeft in de arbitrageprocedure van de Raad. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de positie van de consument voor het oplossen van problemen tijdens de bouw niet optimaal is. De mogelijkheden om actie te ondernemen zijn aanwezig, maar voor veel consumenten onvoldoende toegankelijk. Overigens is niet bekend in hoeverre consumenten die niet naar de Raad zijn gegaan daadwerkelijk geheel of gedeeltelijk in het gelijk zouden zijn gesteld.

#### 4.2.3. Inschakeling rechter

Niet altijd is in de koop-aannemingsovereenkomst opgenomen dat eventuele geschillen ter arbitrage aan de Raad zullen worden voorgelegd. In dat geval kan de consument besluiten om het geschil aan de rechter voor te leggen. Van de consumenten die hun geschil niet aan de Raad hebben voorgelegd is slechts 3% naar de rechter gegaan. Omgerekend naar het jaar 2000 komt dit neer op zo'n 300 kopers. Hierbij moet worden aangetekend dat deze uitkomst is gebaseerd op een zeer gering aantal respondenten. De nauwkeurigheidsmarges nemen hierdoor fors toe. Het aantal van 300 kopers lijkt aan de hoge kant. Vermoedelijk zijn het er beduidend minder.

Tabel 4.2: Redenen om niet-opgeloste problemen tijdens de bouw niet aan de rechter voor te leggen.

	% <sup>1)</sup>
Wist niet dat het kon	7%
Dit zou toch geen zin hebben	26%
Het betrof maar een klein probleem	19%
Geen zin in alle rompslomp	22%
Te ingewikkeld/moeilijk	7%
Anders	19%

1) Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit. De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 39 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Kopers leggen geschillen tijdens de bouw voornamelijk niet aan de rechter voor omdat zij denken dat dit geen zin heeft of omdat zij geen zin hebben in alle rompslomp. Ook vindt men de omvang van het probleem vaak geen gang naar de rechter waard.

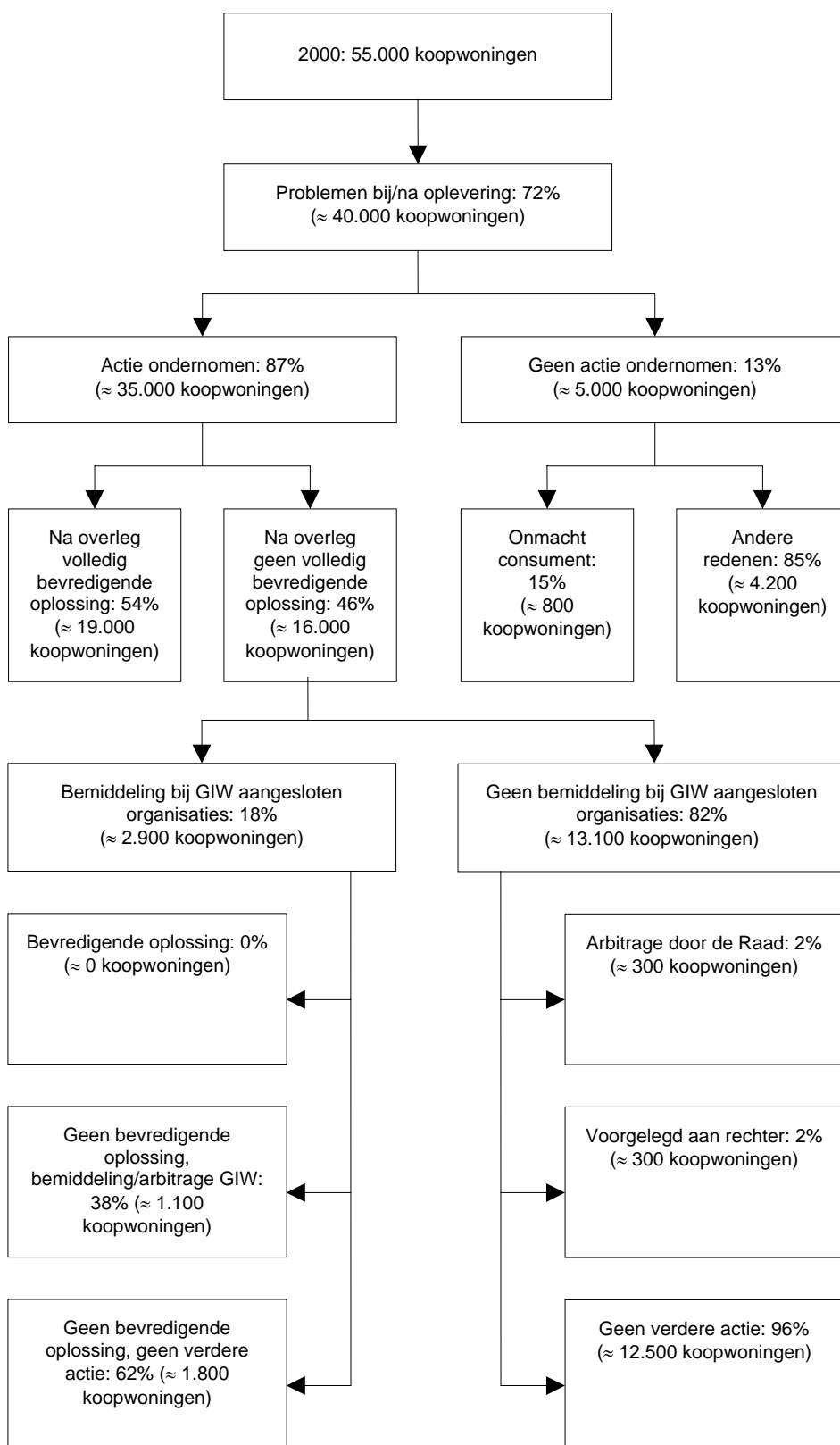
#### **4.3. Oplossing van belangrijkste problemen/geschillen bij of na oplevering van de nieuwbouwwoning**

Om de problemen/geschillen die zich bij of na de oplevering van de woning voordoen opgelost te krijgen, vindt altijd eerst overleg plaats met de bouwer/projectontwikkelaar. Als niet in overleg een oplossing wordt gevonden, staan voor de consument verschillende wegen open, die als volgt kunnen worden samengevat. Voor geschillen kan in de eerste plaats arbitrage worden gevraagd bij de Raad. Voor specifieke garantiengeschillen<sup>6</sup> die zich 3 maanden na de oplevering voordoen kan de consument bemiddeling en arbitrage aanvragen bij het GIW. Als een geschil niet ter arbitrage aan de Raad of het GIW kan worden voorgelegd, kan het geschil ter beoordeling aan de rechter worden voorgelegd. In figuur 4.2. is schematisch weergegeven welk pad de consument doorloopt om het belangrijkste probleem dat zich bij of na de oplevering van de woning heeft voorgedaan, opgelost te krijgen. In dit schema zijn de uitkomsten van de enquête omgerekend naar het totaal aantal koopwoningen dat in het jaar 2000 is opgeleverd.

---

<sup>6</sup> N.B.: Veel geschillen die onder de garantie vallen kunnen ook aan de Raad worden voorgelegd (zie hoofdstuk 3).

Figuur 4.2: Handelwijze van consument om een oplossing te krijgen voor het belangrijkste probleem bij of na oplevering van de woning, omgerekend naar het aantal opgeleverde koopwoningen in 2000



Bron: Enquête onder kopers, Companen.

#### 4.3.1. Overleg

Van de kopers die bij of na de oplevering van de woning tegen problemen aanloopt, onderneemt 87% hiertegen actie en 13% van de kopers doet dat niet. De belangrijkste reden (30%) om geen verdere actie tegen problemen te ondernemen is dat men een goede schadeloosstelling van de bouwer heeft ontvangen. 15% geeft aan onvoldoende weerwoord te hebben tegen de macht van de bouwer. Al met al voelt jaarlijks zo'n 800 kopers zich onmachtig om tegen problemen bij of na de oplevering in actie te komen.

Over de consumenten die wel in overleg treden met de bouwer of projectontwikkelaar kan het volgende worden opgemerkt.

- Ook voor de afwikkeling van de problemen bij of na de oplevering van de woning, voeren de meeste consumenten (83%) het overleg zelf. 14% schakelt een derde in om het overleg te voeren met de bouwer om tot een oplossing van het belangrijkste probleem te komen.
- Als een derde wordt gevraagd om het overleg te voeren, betreft dit:
  - een Vereniging Van Eigenaren (29%);
  - de Vereniging Eigen Huis (19%);
  - een buurt- of bewonersvereniging (16%);
  - een rechtsbijstandverzekeraar (6%);
  - een andere derde (30%).
- Het overleg wordt in het overgrote deel van de gevallen gevoerd met de aannemer/-uitvoerder (94%). 6% overlegt met de verkoper van de woning.
- Overleg over de problemen tijdens de bouw leidt in 54% van de gevallen tot een bevredigende oplossing voor de koper. In 15% van de gevallen leidt het overleg tot een oplossing die gedeeltelijk bevredigend is voor de koper. In 31% van de gevallen wordt in de ogen van de consument geen bevredigende oplossing gevonden. Al met wordt in 46% van de gevallen na overleg geen volledig bevredigende oplossing gevonden. In totaal betrof dit in het jaar 2000 zo'n 16.000 kopers.

Van de consumenten die als particulier opdrachtgever een woning hebben laten bouwen is 83% in actie gekomen tegen problemen bij of na de oplevering van de woning. 84% van hen is overleg gaan voeren met de bouwer. Driekwart heeft het overleg zelf gevoerd, de overigen hebben hiervoor de Vereniging Eigen Huis ingeschakeld. 69% van de particulier opdrachtgevers is tevreden met de uitkomst van het overleg.

#### 4.3.2. Bemiddeling door de Aangesloten Organisaties

Van de consumenten die niet tot een volledig bevredigende oplossing komen met de bouwer vraagt 18% in eerste instantie bemiddeling aan bij één van de organisaties die aangesloten zijn bij het GIW. De overige 82% doet dat niet om de volgende redenen:

- zou toch geen zin hebben (22%);
- te ingewikkeld/moeilijk (19%);
- betrof een klein probleem (13%);
- wist niet dat dat kon (13%);
- probleem is voorgelegd aan Raad of rechter (4%);
- anders (30%).

Over het resultaat van de bemiddeling door de Aangesloten Organisaties zijn de kopers niet tevreden. Slechts 25% is gedeeltelijk tevreden met het resultaat van de bemiddeling. De overige 75% is ontevreden. Deze uitkomst behoeft enige toelichting. Bij de oplevering van bijna elke nieuwbouwwoning worden een aantal punten geconstateerd die niet in orde zijn (gemiddeld 28 punten). De meeste van deze punten worden in goede orde opgelost. Als bemiddeling door een aangesloten instelling nodig is, is er sprake van een duidelijk verschil van mening tussen de koper en de bouwer over de te volgen weg om het probleem opgelost te krijgen. De verhouding is dus min of meer verstoord. De aard van bemiddeling draagt in zich dat een oplossing gezocht wordt die voor beide partijen aanvaardbaar is. In veel gevallen zal de uitkomst van de bemiddeling een compromis zijn. Beide partijen komen elkaar tegemoet. Dit betekent dat de oplossing in veel gevallen voor geen van beide partijen geheel bevredigend zal zijn. Dit neemt niet weg dat 75% van de kopers ontevreden is over de uitkomst van de bemiddeling, een hoog percentage. Uit de enquête onder bouwers en verkopers blijkt dat ook bij het oplossen van problemen in onderling overleg in bijna alle gevallen sprake is van een compromis tussen koper en bouwer.

65% van de ondervraagde bouwers heeft geen problemen met de tijd die een bemiddelingsprocedure door de Aangesloten Organisatie kost. 24% is van mening dat deze procedure over het algemeen te lang duurt. 11% geeft aan dat de bemiddeling door de Aangesloten Organisatie weinig tijd kost. Uit een gesprek met een van de Aangesloten Organisaties blijkt dat er geen formele termijnen zijn vastgelegd waarbinnen procedures moeten zijn afgerond. De ernst van het probleem bepaalt over het algemeen de doorlooptijd van de bemiddelingsprocedure. Ook kunnen levertijden van materialen en weersomstandigheden een rol spelen. Om duidelijkheid te scheppen naar de koper wordt bij aanvang van het bemiddelingstraject een inschatting gemaakt van de te verwachten doorlooptijd.

74% van de bouwers is van mening dat de bemiddelaar onafhankelijk te werk gaat. 21% geeft aan dat de bemiddelaar vaak op de hand van de koper is. 5% van de ondervraagde bouwers vindt de bemiddelaar vaak op de hand van de bouwer. Ondanks de uiteenlopende meningen op dit punt zijn de bouwers unaniem van mening dat bemiddeling door de Aangesloten Organisatie over het algemeen tot een voor hen redelijke oplossing leidt. Ook zijn alle bouwers het er over eens dat bemiddeling door de Aangesloten Organisaties zinvol is.

#### 4.3.3. Arbitrage door het GIW

Na deze bemiddeling kan de koper de klacht/het probleem ter bemiddeling of arbitrage aan het GIW voorleggen. Dit gebeurt door 38% van de kopers die een niet (geheel) bevredigende oplossing van de Aangesloten Organisaties aangereikt hebben gekregen. In totaal ging dit in 2000 om ca 1.100 kopers; dit aantal sluit goed aan het aantal GIW-zaken volgens de gegevensbestanden van het GIW.

Het resultaat van de bemiddeling/arbitrage door het GIW wordt door veel kopers als niet bevredigend ervaren. Dit geldt voor 80% van de kopers. Hierbij moet worden aangetekend dat deze uitkomst gebaseerd is op een beperkt aantal respondenten, zodat deze uitkomst omgeven is met een ruime marge.



De ondervraagde bouwers zijn over het algemeen tevreden over de arbitrage door het GIW. 78% van hen vindt de uitslag van de arbitrage doorgaans redelijk. Men is van mening dat het GIW op deskundige wijze arbitreert. Bouwers die niet altijd even tevreden zijn over de arbitrage door het GIW geven aan dat men soms met individuele arbiters te maken krijgt die minder deskundig optreden.

71% van de ondervraagde bouwers is van mening dat het GIW op onafhankelijke en onpartijdige wijze uitspraak doet in arbitragezaken. Een klacht op dit punt is opnieuw de deskundigheid van sommige arbiters. Ook geven sommige bouwers aan dat zij de indruk hebben dat het GIW vaak op de hand van de koper is. Toch zijn alle ondervraagde bouwers van mening dat het GIW zorgvuldig optreedt in arbitragezaken.

De helft van de bouwers vindt dat het GIW arbitragezaken binnen een redelijke termijn afhandelt. 36% geeft aan dat het GIW veel tijd nodig heeft om tot een beslissing te komen. 14% is van mening dat het GIW juist snel beslist.

De ondervraagde bouwers zijn unaniem van mening dat zij tijdens de arbitrageprocedure bij het GIW voldoende gelegenheid krijgen om hun mening te geven.

#### 4.3.4. Arbitrage door de Raad

Hiervoor is aangegeven dat van de kopers die er niet in slagen om met de bouwer tot overeenstemming te komen over een klacht/probleem, 82% geen bemiddeling vraagt bij de aangesloten organisaties van het GIW. Van deze kopers vraagt vervolgens 2% van de kopers arbitrage aan bij de Raad. Dit betekent dat op grond van de enquête-uitkomsten kan worden afgeleid dat in 2000 ongeveer 300 kopers een geschil dat zich bij of na de oplevering van de woning heeft voorgedaan ter arbitrage aan de Raad hebben voorgelegd<sup>7</sup>.

De consumenten die een probleem dat zich bij of na de oplevering, voor arbitrage aan de Raad hebben voorgelegd, vinden dat die arbitrage (vrijwel) nooit tot bevredigend resultaat heeft geleid.

Consumenten die problemen bij of na de oplevering niet op kunnen lossen met de bouwer en toch niet besluiten tot arbitrage door de Raad, doen dat om de volgende reden niet.

Tabel 4.3: Redenen om niet-opgeloste problemen bij of na de oplevering van de woning niet naar de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland voor te leggen

	% <sup>1)</sup>
Geschil viel niet onder bevoegdheid Raad	4%
Wist niet dat het kon	15%
Dit zou toch geen zin hebben	26%
Het betrof maar een klein probleem	7%
Geen zin in alle rompslomp	9%
Te ingewikkeld/moeilijk	9%
Anders	30%

1) Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit. De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 53 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

<sup>7</sup> Deze 300 geschillen overlappen (deels) met de geschillen die tijdens de bouw ontstaan. Vaak is er sprake van een aantal geschillen dat tegelijk aan de Raad wordt voorgelegd. Deze geschillen kunnen zowel tijdens als na afronding van de bouw ontstaan.

Ook uit deze antwoorden blijkt dat niet alle consument op de hoogte zijn van de bemiddelings- en arbitragemogelijkheden. Tevens klinkt in deze antwoorden een zekere onmacht van de consument door om zijn/haar recht te halen.

Het grootste deel van de ondervraagde bouwers is tevreden met de wijze waarop de Raad uitspraak doet. 83% van hen geeft aan de uitspraak van de Raad over het algemeen redelijk te vinden. Alle ondervraagde bouwers zijn van mening dat de Raad van Arbitrage op onafhankelijke en onpartijdige wijze uitspraak doet. Dit geldt ook voor de zorgvuldigheid waarmee de Raad te werk gaat in arbitragezaken. Wel hebben de ondervraagde bouwers kritiek op de snelheid waarmee de Raad zaken afhandelt. 64% van hen geeft aan dat de Raad veel tijd nodig heeft om te beslissen. 36% is van mening dat de Raad binnen een redelijke termijn beslist. De bouwers zijn tevreden over de gelegenheid die zij bij de Raad krijgen om hun mening te geven.

#### 4.3.5. Inschakeling rechter

Niet altijd is in de koop/-aannemingsovereenkomst opgenomen dat eventuele geschillen ter arbitrage aan de Raad zullen worden voorgelegd. In dat geval kan de consument besluiten om het geschil aan de rechter voor te leggen. Van de consumenten die hun geschil niet aan het GIW of de Raad hebben voorgelegd is slechts 2% naar de rechter gegaan.

Tabel 4.4: Redenen om niet-opgeloste problemen bij of na de oplevering van de woning niet aan de rechter voor te leggen

	% <sup>1)</sup>
Wist niet dat het kon	3%
Dit zou toch geen zin hebben	33%
Het betrof maar een klein probleem	12%
Geen zin in alle rompslomp	18%
Te ingewikkeld/moeilijk	6%
Anders	28%

1) Omdat meerdere problemen per koper voor kunnen komen komt het totaalpercentage boven de 100% uit.

De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 46 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Kopers leggen geschillen tijdens de bouw voornamelijk niet aan de rechter voor omdat zij denken dat dit geen zin heeft of omdat zij geen zin hebben in alle rompslomp. Ook vindt men de omvang van het probleem vaak geen gang naar de rechter waard.

Aan de zorgvuldigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de rechter wordt door de ondervraagde bouwers niet getwijfeld. Met de redelijkheid van de uitspraak van de rechter hebben de bouwers wel eens problemen. Bouwers die de uitspraak van de rechter niet altijd redelijk vinden geven aan dat zij soms vinden dat zij gelijk hebben, maar dit formeel juridisch moeilijk aan kunnen tonen. Een punt van kritiek van de bouwers op de procedure bij de rechter is de doorlooptijd. De meeste ondervraagde bouwers zijn van mening dat de rechter erg veel tijd nodig heeft om tot een uitspraak te komen. Dit hangt samen met de tijd die nodig is om de hele procedure door te lopen, en niet op de snelheid waarmee de rechter beslist als alle informatie compleet is. Aangetekend moet worden dat een rechter vrijwel altijd externe deskundigheid in moet schakelen bij geschillen tussen kopers en bouwers, waar het GIW en de Raad van Arbitrage zelf over deze deskundigheid beschikken.

#### 4.4. Oplossing van minst belangrijke probleem

Kopers van nieuwbouwwoningen is ook gevraagd aan te geven wat het minst belangrijke probleem was tijdens of na de oplevering.

Tabel 3.13: Aard van problemen bij en na de oplevering

Aard van het probleem	% <sup>1)</sup>
Gebreken aan de fundering	0%
Gebreken aan vloeren	2%
Gebreken aan muren	2%
Gebreken aan dak	2%
Gebreken aan het meerwerk	0%
Gebreken aan de afwerking (schilderwerk, timmerwerk, kitwerk, etc)	64%
Gebreken aan technische installaties (CV, ventilatie, etc)	11%
Gebreken aan sanitair en keuken	3%
Overig	16%

1) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 166 respondenten.  
Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Het minst belangrijke probleem blijkt meestal betrekking te hebben op de afwerking van de woning en op de technische installaties. Geconcludeerd kan worden dat problemen met fundering, vloeren, muren, dak, meerwerk en sanitair en keukens vaak ernstiger van aard zijn (zie ook paragraaf 2.3.1. over de aard van de belangrijkste problemen). Toch is het minst belangrijke probleem voor de meeste kopers wel degelijk aanleiding om in actie te komen. 81% van de ondervraagde kopers heeft actie ondernomen tegen het minst belangrijke probleem. Dit aandeel is bijna net zo hoog als het aandeel kopers dat in het geweer komt tegen het belangrijkste probleem (87%). 99% van de kopers die actie ondernemen tegen het minst belangrijke probleem is overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen. Over het belangrijkste probleem voert 92% van de kopers overleg. Het overleg wordt overwegend door de koper zelf gevoerd (92%). Kopers stappen met het minst belangrijke probleem meestal direct naar de aannemer (99%). Met het belangrijkste probleem stappen kopers vaker naar de verkoper of de makelaar.

Het minst belangrijke probleem wordt over het algemeen naar tevredenheid van de koper opgelost. 82% van de kopers geeft aan dat het overleg tot een bevredigende oplossing heeft geleid. Kleine problemen zijn door bouwers dus vaak goed op te lossen. Voor 5% van de kopers heeft het overleg tot een gedeeltelijk bevredigende oplossing geleid.

Van de 13% van de kopers die niet tevreden waren met de uitkomst van het overleg heeft 29% bemiddeling bij een van de bij het GIW aangesloten organisaties aangevraagd. Deze bemiddeling leidt niet tot bevredigende resultaten. Een kwart van de kopers is gedeeltelijk tevreden met de uitkomst van de bemiddeling, driekwart is ontevreden. Een compromis met de bouwer is dus ook bij kleinere problemen voor de koper vaak niet bevredigend.

14% van de kopers voor wie overleg en bemiddeling geen bevredigend resultaat hebben opgeleverd heeft arbitrage aangevraagd bij het GIW. Dit aandeel is aanzienlijk kleiner dan bij het belangrijkste probleem (38%). Veel kopers vinden de weg van de arbitrage een te zwaar middel bij kleine problemen. Arbitrage bij het GIW heeft in geen van de gevallen tot een voor de koper bevredigende oplossing geleid.



## **5. POSITIE VAN DE KOPER**

### **5.1. Inleiding**

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de positie van de koper bij geschillen met bouwers van nieuwbouwwoningen.

### **5.2. De koop-/aannemingsovereenkomst**

74% van de kopers is tijdens de aankoop van de woning geïnformeerd over de positie (rechten en plichten) als koper. 44% van de kopers heeft bij de aankoop een standaardkoopovereenkomst voorgelegd gekregen die op verzoek niet aangepast kon worden. Van de ondervraagde bouwers geeft 74% aan altijd met standaard koop/aannemingsovereenkomsten te werken. 26% past de koop-/aannemingsovereenkomst aan op verzoek van de koper. Dit gebeurt voornamelijk om het recht van overpad in de overeenkomst vast te leggen.

### **5.3. De Vereniging Eigen Huis**

De Vereniging Eigen Huis is een organisatie waar (toekomstige) huiseigenaren lid van kunnen worden. Eigen Huis komt op voor de belangen van huiseigenaren en biedt hen een scala aan ondersteuning en diensten. Een van de diensten die Eigen Huis (tegen betaling) biedt is ondersteuning bij de oplevering van nieuwbouwwoningen. Deze ondersteuning bestaat er uit dat tijdens de oplevering van een nieuwbouwwoning een bouwkundige van Eigen Huis aanwezig is, die samen met de koper en de verkoper de woning inspecteert. Dit is inmiddels bij ongeveer de helft van de opleveringen het geval. Tevens is het mogelijk al tijdens de bouw een deskundige van Eigen Huis de bouwplaats te laten bezoeken. Bij problemen tussen koper en bouwer kan Eigen Huis de koper juridische bijstand leveren en adviseert men over het eventuele te volgen arbitragetraject (vooral als de Raad van Arbitrage in het spel komt).

Eigen Huis levert ook ondersteuning bij het beoordelen van de koop/aannemingsovereenkomst, en ondersteunt bij de oprichting van kopersverenigingen.

### **5.4. Bewonersorganisaties**

Een deel van de problemen/geschillen is gekoppeld aan een specifieke woning. Dit is echter lang niet altijd het geval. Vaak is er sprake van een probleem dat gekoppeld is aan het woningtype, de uitvoerder, etc. In die gevallen hebben ook kopers uit de buurt met dezelfde problemen te maken. Dit is in 71% van de problemen tijdens de bouw of bij en na oplevering van de woning aan de orde. Bij gemeenschappelijke problemen besluit ruim 40% van de kopers om het probleem/geschil samen met andere kopers uit de buurt bij de bouwer aanhangig te maken.

67% van de samen optrekkende kopers is ook van oordeel dat het gezamenlijk optrekken een positief effect heeft gehad op de inspanning van de bouwer om het probleem op te

lossen. Blijkbaar ervaart de bouwer dan een grotere pressie om het probleem (snel) op te lossen.

Het kan vanuit het oogpunt van de bouwer ook aantrekkelijk zijn als kopers gezamenlijk optrekken bij het aanhangig maken van een probleem. Het probleem kan dan als één geheel behandeld worden, hetgeen voor de bouwer efficiënter is.

Het gezamenlijk optrekken van kopers bij geschillen die door de Raad van Arbitrage worden behandeld, wordt door de Vereniging Eigen Huis sterk aanbevolen. In de praktijk blijkt dat het vanuit het oogpunt van reductie van kosten en tijd verstandig is één zaak bij de Raad aanhangig te maken. Indien de koper in dit "proefproces" in het gelijk wordt gesteld lost de bouwer over het algemeen het probleem ook bij de overige kopers op.

## **5.5. Internet als medium om te overleggen**

Getracht is na te gaan in hoeverre de mogelijkheden die het internet biedt door kopers gebruikt worden om te overleggen over problemen/geschillen en om zich te organiseren. Er zijn diverse mogelijkheden om via het internet te communiceren. Dit kan via e-mail, door elkaar te treffen in zogenoemde "chatboxen" en door deel te nemen aan discussielijsten.

### **E-mail**

E-mail is voor grote groepen mensen een alledaags medium geworden om informatie uit te wisselen. Het staat dus wel vast dat kopers e-mail gebruiken om met elkaar over problemen in de bouw te communiceren. Voorwaarde hiervoor is dat zij al op andere wijze met elkaar in contact zijn gekomen. Door het privé-karakter van e-mail is niet vast te stellen in welke mate kopers via dit medium met elkaar communiceren en over welke onderwerpen men informatie uitwisselt.

### **Chatboxen**

Met chatboxen is het mogelijk "real time" via internet met elkaar te communiceren. Dit wil zeggen dat deelnemers gelijktijdig in de chatbox aanwezig zijn en op elkaar reageren. Het medium heeft een vluchtig karakter en de gevoerde conversaties worden vaak niet vastgelegd. In principe kan in een chatbox over elk onderwerp gecommuniceerd worden, maar er zijn chatboxen die aan een bepaald onderwerp zijn gewijd. Voorzover kon worden nagegaan bestaan er geen chatboxen die specifiek gewijd zijn aan problemen tussen kopers en bouwers. Dit neemt niet weg dat er over het onderwerp mogelijk wel gecommuniceerd wordt.

### **Discussielijsten**

Op het internet bestaan talloze discussielijsten waar over allerhande onderwerpen wordt gecommuniceerd, ook over problemen die kopers tegenkomen bij de bouw van hun woning. De website van de Vereniging Eigen Huis bevat bijvoorbeeld een discussiegebied waar leden informatie kunnen uitwisselen. Hier worden ook problemen tussen kopers en bouwers besproken.

Voorts komt het steeds vaker voor dat (grote) bouwers een "virtuele gemeenschap" in het leven roepen, waarbinnen kopers van hun projecten met elkaar over hun toekomstige woning en buurt kunnen communiceren. Omdat bouwers door deze vorm van communicatie zelf te organiseren ook toegang hebben tot de informatie, hebben zij snel

inzicht in problemen die zich voordoen. Daardoor kunnen zij ook eerder op problemen inspelen. Omdat toegang tot virtuele gemeenschappen exclusief is voor kopers in een bepaald project is het niet mogelijk geweest vast te stellen over welke onderwerpen informatie wordt uitgewisseld.

Naast deze initiatieven van bouwers en belangenorganisaties van kopers komt het voor dat kopers privé discussielijsten in het leven roepen. Echter, hiervoor is een behoorlijke technische kennis nodig die niet altijd voorhanden is. De besproken onderwerpen op een "particuliere" discussielijst zijn onderzocht. Het blijkt dat men het medium vooral gebruikt om kennis te maken met toekomstige bureaus. Sporadisch wordt gesproken over (verwachte) problemen en worden adviezen uitgewisseld om hiermee om te gaan.

## 5.6. 5%-regeling

Om de positie van de koper te versterken is op initiatief van de bouwwereld al in 1981 de 5%-regeling in het leven geroepen. De 5%-regeling geldt voor woningen die onder de GIW-garantie vallen. De regeling komt er op neer dat de koper de bouwondernemer niet de volledige aanneemsom betaalt, maar 5% daarvan op een depotrekening van de notaris stort. Het bedrag wordt uitgekeerd aan de bouwer als alle bij de oplevering geconstateerde problemen zijn verholpen. Het herstel moet binnen 15 werkdagen na oplevering zijn uitgevoerd. Om de 5% aan de bouwer over te maken moet de koper het proces verbaal van oplevering tekenen. Is het herstel binnen 15 werkdagen niet (of niet goed) uitgevoerd, dan moet de koper binnen tien dagen na het verstrijken van deze termijn de bouwer per aangetekende brief (retour met handtekening) melden dat hij het depot vast laat houden. Een afschrift van deze brief moet dezelfde dag aangetekend aan de notaris worden verzonden. Als het voor de bouwer niet mogelijk is binnen 15 werkdagen de gebreken te herstellen moet hij dit op zo kort mogelijke termijn, maar uiterlijk binnen 11 kalenderweken, doen.

Is de bouwer van mening dat hij wel recht heeft op het depot, dan moet hij dat de koper per aangetekende brief (retour met handtekening) melden. De koper moet dan binnen een maand na verzending van die brief een bindend advies aanvragen bij het Secretariaat Bindend Advies Opleveringsregeling. Hiervoor moet de koper een griffierecht van €136,13 betalen. Dit bedrag wordt terugbetaald als de koper door de bindend adviseur in het gelijk wordt gesteld.

Het depot wordt ook aan de bouwer uitbetaald als:

- de bouwer een vervangende zekerheid stelt, bijvoorbeeld in de vorm van een bankgarantie<sup>8</sup>;
- in alle gevallen waarin de koper niet akkoord is gegaan met de uitgevoerde herstelwerkzaamheden, maar waarin de koper niet op tijd een bindend advies heeft aangevraagd bij het Secretariaat Bindend Advies Opleveringsregeling;
- als de bouwer door het bindend advies in het gelijk is gesteld;
- als de koper de bouwer geen toegang tot de woning heeft verleend waardoor deze geen herstelwerkzaamheden kon uitvoeren;

---

<sup>8</sup> De ondernemer mag de keuze maken tussen het bij de notaris in depot laten zetten van 5% van de aanneemsom en het zelf afgeven van een bankgarantie ter waarde van dat bedrag bij de notaris. In dat laatste geval wordt de 5% uitgekeerd aan de bouwer. Omdat de bank garant staat is de positie van de koper niet in gevaar. De financiële stimulans voor de bouwer om de gebreken te verhelpen neemt door deze constructie af.

- als een andere instantie dan het Secretariaat Bindend Advies Opleveringsregeling om een uitspraak is gevraagd over het geschil tussen de koper en de bouwer.

De 5%-regeling is niet opgenomen in de koop-/aannemingsovereenkomst, maar in de modeloplevering 1991.1. De 5%-regeling is niet van toepassing op gebreken die na de oplevering worden geconstateerd.

Momenteel wordt in de Tweede Kamer een wetsvoorstel behandeld om de 5%-regeling als dwingende bepaling op te nemen in het Burgerlijk Wetboek. Deze regeling zal de koper meer bescherming bieden dan de regeling die momenteel gehanteerd wordt.

## 5.7. Huishoudensprofiel

Nagegaan is of er verschillen bestaan in soorten huishoudens die wel of geen actie ondernemen als zij met problemen worden geconfronteerd. Dit kan een indicatie opleveren of kopers met bijvoorbeeld een hoger opleidingsniveau of een hoger inkomen sterker staan bij geschillen met de bouwer. In tabel 5.1. wordt het huishoudensprofiel gepresenteerd voor de kopers die wel of geen actie hebben ondernomen tegen de problemen die zich tijdens de bouw of bij of na de oplevering hebben voorgedaan.

Tabel 5.1: Huishoudensprofiel van kopers die wel of niet in actie zijn gekomen voor het oplossen van problemen tijdens de bouw of bij of na de oplevering

Huishoudensprofiel	Kopers die actie hebben ondernomen <sup>2)</sup>	Kopers die geen actie hebben ondernomen <sup>3)</sup>
Tot 35 jaar	28%	22%
35 – 54 jaar	50%	64%
55 jaar en ouder	22%	14%
Totaal	100%	100%
Inkomen tot f5.000,= <sup>1)</sup>	43%	43%
Inkomen vanaf f5.000,= <sup>1)</sup>	57%	57%
Totaal	100%	100%
Hbo/wo	44%	53%
Overig	56%	47%
Totaal	100%	100%

1) Netto inkomen per maand

2) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 292 respondenten.

3) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 63 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Uit de huishoudensprofielen van kopers die wel of niet in actie zijn gekomen om problemen opgelost te krijgen blijkt niet dat kopers met een hoge opleiding of een hoog inkomen actiever zijn. Kopers met een lagere opleiding komen zelfs vaker in actie dan kopers met een hbo of wo opleiding. Wel blijkt dat jongere kopers (tot 35 jaar) en oudere kopers (55 jaar en ouder) iets vaker actie ondernemen tegen problemen.

Ook is nagegaan of er verschillen bestaan tussen huishoudens die een formele procedure bij Raad/GIW/rechter beginnen en huishoudens die niet of na overleg geen verdere actie ondernemen als zij met problemen worden geconfronteerd. De verschillen in huishoudensprofiel kunnen uit tabel 5.2. worden afgeleid.



Tabel 5.2: Huishoudensprofiel van kopers die een formele procedure bij Raad/GIW/rechter beginnen en kopers die geen actie of na overleg geen verdere actie ondernemen.

Huishoudensprofiel	Kopers die formele procedure beginnen <sup>2)</sup>	Kopers die geen (verdere) actie hebben ondernomen <sup>3)</sup>
Tot 35 jaar	22%	29%
35 – 54 jaar	56%	51%
55 jaar en ouder	22%	20%
Totaal	100%	100%
Inkomen tot f 5.000,= <sup>1)</sup>	13%	45%
Inkomen vanaf f 5.000,= <sup>1)</sup>	87%	55%
Totaal	100%	100%
Hbo/wo	50%	43%
Overig	50%	57%
Totaal	100%	100%

1) Netto inkomen per maand

2) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 10 respondenten.

3) De percentages zijn gebaseerd op de uitspraken van 294 respondenten.

Bron: Enquête onder kopers, Companen.

Het grote en significantie verschil tussen kopers die een formele procedure beginnen en kopers die geen (verdere) actie ondernemen is het inkomensniveau. Kopers die een formele procedure beginnen hebben veel vaker een hoog inkomen dan kopers die geen actie ondernemen. Ook hebben zij iets vaker een hoge opleiding genoten.



## 6. KNELPUNTEN

Uit de gehouden enquêtes en de gevoerde gesprekken komt een aantal knelpunten naar voren. In dit hoofdstuk worden deze knelpunten puntsgewijs behandeld.

### 6.1. Knelpunten volgens consumenten

Vanuit het oogpunt van de consument kunnen de volgende knelpunten worden aangewezen:

1. *Onmacht consument.*

Ongeveer 3% (in 2000: 1.600) van alle kopers voelt zich onmachtig om tegen problemen tijdens de bouw in actie te komen, in de vorm van het voeren van overleg met de bouwer. Redenden: zij vinden dat zij onvoldoende weerwoord hebben tegen de macht van de bouwer en/of onvoldoende kennis hebben van de mogelijkheden om actie te ondernemen.

Deze onmacht is ook bij ongeveer 800 kopers aanwezig die te maken hebben met problemen bij en na oplevering van de woning.

2. *Oplossingstermijn voor eenvoudige problemen.*

Veelvuldig wordt door consumenten aangegeven dat de bouwer veel tijd nodig heeft voor het oplossen van betrekkelijk eenvoudige problemen. Het lijkt erop alsof de maximale termijnen die voor het oplossen van de opleveringsproblemen gelden, door de bouwer aangemerkt worden als een reguliere oplossingstermijn in plaats van een maximale termijn die alleen benut zou moeten worden voor het oplossen van ernstige gebreken.

3. *Onbekendheid geschilprocedures bij koper.*

Een groot aantal kopers is niet bekend met de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland: slechts 41% van de kopers van een nieuwbouwwoning kent de Raad. De naamsbekendheid van het GIW is veel groter: 88% van de kopers van een nieuwbouwwoning kent het GIW.

Dit laat onverlet dat een flink aantal kopers toch niet op de hoogte is van de verschillende arbitrageprocedures. Van de kopers die, als het probleem toch niet adequaat door de bouwer is opgelost, toch niet overgaan tot het starten van een arbitrageprocedure doet 15% tot 30% dit niet omdat zij niet bekend waren met het feit dat arbitrage of bemiddeling aangevraagd kon worden.

4. *Tevredenheid van koper over resultaat bemiddeling/arbitrage*

Geconcludeerd kan worden dat de consument vrijwel nooit (geheel) tevreden is over het resultaat van de bemiddeling of arbitrage. Dit oordeel raakt de bemiddeling/arbitrage van alle betrokken instellingen (Raad, GIW, Aangesloten Organisaties, rechter). Een eensluidende verklaring hiervoor kan niet worden gegeven, temeer daar geen onderzoek gedaan is naar de inhoud van de uitspraken. Mogelijke verklaringen zijn: te hoge verwachtingen van de klant, onduidelijkheid over rechten en plichten koper/bouwer, onduidelijkheid bij de consument over de redelijkheid van een klacht, etc.

5. *Meerdere arbitrageloketten*

In de huidige situatie bestaan er twee organisaties die arbitrerende: de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland en het Garantie Instituut Woningbouw.

Dit is onnodig complex voor de consument. De betreffende organisaties en de belangenorganisaties van de bouwbedrijven en de consumenten zijn echter al 5 jaar met elkaar in discussie over het instellen van één loket dat alle arbitragezaken met betrekking tot de woningbouw in de koopsector regelt. Over de wenselijkheid van één loket zijn alle partijen het eens.

6. *Kosten voor geschilbeslechting.*

De kosten voor arbitrage die bij de consument in rekening worden gebracht verschillen sterk. Zo hanteert het GIW uitsluitend een drempelbedrag van €40,= dat de aanvrager terugkrijgt als hij/zij in het gelijk wordt gesteld. Deze drempel is laag. De Raad brengt in principe de werkelijke arbitragekosten in rekening. Deze liggen aanmerkelijk hoger en liggen gemiddeld per zaak op ruim €3.000,=. De consument moet de te maken kosten afwegen tegen de kans dat hij/zij in het gelijk wordt gesteld en daarmee ook de arbitragekosten vergoed krijgt. Dit vormt een aanmerkelijke drempel om over te gaan tot arbitrage bij de Raad.

## **6.2. Knelpunten volgens de Raad**

De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland noemt het volgende knelpunt:

1. *Meerdere arbitrageloketten*

De Raad onderschrijft het bezwaar voor de rechtzoekende van het bestaan van twee arbitrageloketten. Over geschillen naar aanleiding van de GIW-garantieregeling wordt door de geschillencommissie van het GIW geoordeeld. De andere geschillen worden beslecht door de Raad. Hierdoor kunnen geschillen (meestal is namelijk sprake van meerdere soorten geschillen per zaak) niet allemaal in één rechtsgang worden afgewerkt. Dit komt de duidelijkheid en de snelheid van afdoening niet ten goede.

## **6.3. Knelpunten volgens het GIW**

De GIW-garantie werkt over het algemeen goed, wordt breed gedragen en is bij kopers van woningen goed bekend. In de praktijk worden door het GIW zelf nog wel de volgende knelpunten ervaren.

1. *Nu nog meerdere arbitrageloketten*

In de huidige situatie bestaan er twee organisaties die arbitrerende bij geschillen tussen kopers en producenten/verkopers van nieuwbouwwoningen: de Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland en het Garantie Instituut Woningbouw. Dit is onnodig complex voor de consument. Dit knelpunt zou kunnen worden opgelost door het instellen van één loket dat alle arbitragezaken met betrekking tot de woningbouw in de koopsector regelt.

2. *Lange behandeltermijnen*

Het GIW wil een arbitragezaak bij voorkeur in een periode van ongeveer 4 maanden afwikkelen. In 40% van de gevallen lukt dit en in bijna 50% van de gevallen vergt de afwikkeling een periode van meer dan 6 maanden. Bij deze lange doorlooptijd speelt onder meer een rol dat steeds meer consumenten zich bij de afwikkeling van een arbitragezaak laten bijstaan door een rechtbijstandsverzekeraar. Dit blijkt overigens

niet uit de gehouden enquête onder kopers. Het overgrote deel van de kopers maakt geen advieskosten bij de oplossing van problemen.

Het GIW onderzoekt momenteel of de procedure op onderdelen aangepast kan worden om een versnelling in de afwikkeling te realiseren.

3. *Niet-adequate uitvoering van vonnis*

In de huidige procedure is de uitvoering van de waarborg, die in werking treedt als het vonnis niet binnen de vastgelegde termijn wordt uitgevoerd, door het GIW gedelegeerd naar de Aangesloten Instellingen. Sinds enige tijd is sprake van een toename van het aantal klachten dat de werkzaamheden door de Aangesloten Organisaties niet, niet op tijd of kwalitatief onder de maat worden uitgevoerd. Daarom bestaat bij het GIW het voornemen om de delegatie in te trekken en zelf weer zorg te dragen voor een adequate uitvoering van het vonnis.

#### **6.4. Knelpunten volgens bouwers**

De geënquêteerde bouwers noemen de volgende knelpunten:

1. *Proceskosten*

Een klacht vanuit de bouwwereld is het feit dat wanneer een koper door het GIW uit een lijst van problemen maar op één punt in het gelijk wordt gesteld, de bouwer de proceskosten moet betalen.

2. *Doorlooptijd procedure GIW*

Veel bouwers geven aan dat de procedure bij het GIW veel tijd vergt. Men zou graag zien dat de doorlooptijd van procedures wordt verkort.

3. *Doorlooptijd procedure Raad van Arbitrage*

Ook voor de procedure bij de Raad geldt dat veel bouwers deze te lang vinden. Bouwers zouden graag kortere doorlooptijden zien.

#### **6.5. Knelpunten volgens andere organisaties**

Uit de gesprekken met deskundigen komen de volgende knelpunten naar voren:

1. *Meerdere arbitrageloketten*

Alle deskundigen waarmee gesproken is onderkennen het probleem van het bestaan van twee arbitrageloketten.

2. *5%-regeling*

De Vereniging Eigen Huis is van mening dat de 5%-regeling voor consumenten te ingewikkeld is. In de regeling zijn termijnen opgenomen die in praktijk vaak verstrijken zonder dat de consument daar erg in heeft. Het depot wordt dan aan de bouwer uitgekeerd. Dit betekent dat de 5%-regeling de consument in de praktijk een minder sterke positie geeft dan op grond van de regeling verwacht mag worden.

3. *Behoefte bindende uitspraak kopers*

Door het AVBB wordt erop gewezen dat sommige kopers, ondanks dat de bouwer heeft aangeboden problemen op te lossen, het probleem toch aan het GIW voorleggen. Kennelijk willen deze kopers uit voorzorg een bindende uitspraak van het GIW. Voor de bouwer betekent dit een extra inspanning, terwijl men te goeder trouw handelt.

4. *Geschillen tussen kopers en architecten*

Geschillen tussen kopers en architecten komen nog nauwelijks voor. Het AVBB wijst erop dat als er meer in de vorm van particulier opdrachtgeverschap gebouwd gaat worden het aantal geschillen tussen consumenten en architecten zal toenemen. Architecten hebben een eigen arbitrage-instituut, het "Arbitrage-instituut Bouwkunst".

5. *Gebreken met de aanlevering van bouwmaterialen en onderaannemers*

De SWK wijst op het volgende probleem. Als gebreken zijn veroorzaakt door de producent of leverancier van bouwmaterialen of door een onderaannemer, kunnen vertragingen optreden in de bouw en de afhandeling van klachten. De bouwer of verkoper die het garantiecertificaat heeft aangevraagd is eindverantwoordelijk voor het tijdig en in goede staat opleveren van de woning, maar heeft niet altijd de mogelijkheden deze problemen onmiddellijk op te lossen.

## 7. CONCLUSIES EN SUGGESTIES VOOR VERBETERING VAN DE POSITIE VAN DE CONSUMENT

### Algemeen

Bij het bouwen van woningen gaat veel goed, maar gaat ook veel mis. Met het herstel van gebreken zijn honderden miljoenen euro gemoeid<sup>9</sup>, dus alle partijen hebben er belang bij om problemen te voorkomen. Zijn de problemen een feit, dan vindt de consument het belangrijk dat deze zo snel mogelijk worden opgelost.

Voor het oplossen van de problemen staat in algemene zin de volgende weg open.

- het voeren van overleg met de bouwer/verkoper;
- het eventueel voeren van herhaald overleg met de bouwer/verkoper;
- het eventueel sturen van een schriftelijke aanmaning aan de bouwer/verkoper om de problemen op te lossen;
- het inschakelen van de Aangesloten Organisatie of het GIW om te bemiddelen;
- het indienen van een verzoek tot arbitrage bij de Raad of het GIW, dan wel het inschakelen van de rechter.

Meestal start de consument met het voeren van overleg met de bouwer / verkoper om het probleem opgelost te krijgen. Dat lukt niet altijd in een eerste overleg, zodat vervolgoverleg plaatsvindt en soms ook wordt de druk opgevoerd door het verzenden van een schriftelijke aanmaning om de problemen/klachten op te lossen. Het overgrote deel van de klachten wordt dan opgelost.

Is dan nog geen of geen voor de koper aanvaardbare oplossing geboden voor de problemen, dan worden de zwaardere middelen ingezet. Meestal is dat eerst de weg van bemiddeling. Als die zonder succes blijft staat tenslotte de weg van arbitrage open.

Hoe ernstiger het probleem, hoe minder de consument bereid is om genoeg te nemen met een niet adequate oplossing. In die situaties is de consument bereid om zwaardere actiemiddelen in te zetten om zijn recht te halen. Overigens aangenomen mag worden dat de koper, bij deze afweging en het besluit om eventueel een zwaarder actiemiddel in te zetten, meeweegt wat zijn slaagkans is. Naarmate zwaardere actiemiddelen ingezet worden neemt bij de consument de behoefte toe om ondersteund te worden. Dit kan gebeuren door de inschakeling van een bouwkundig adviseur (bijvoorbeeld het inschakelen van een inspecteur van de Vereniging Eigen Huis bij de oplevering van de woning) of door het inschakelen van een juridisch adviseur (bijvoorbeeld: jurist van een Rechtsbijstand Verzekeraar of een advocaat).

Voorts kan worden geconcludeerd dat de zwaarte van het in te zetten actiemiddel ook een relatie heeft met de tevredenheid van de consument. Uit dit onderzoek blijkt dat naarmate de consument een zwaarder actiemiddel inzet, de tevredenheid over de geboden oplossing voor het probleem afneemt. Dit kan verklaard worden uit meerdere factoren:

- het is mogelijk dat met de inzet van zwaardere actiemiddelen het in toenemende mate gaat om klachten waarbij de consument niet in zijn recht staat;
- het is mogelijk dat met de inzet van zwaardere actiemiddelen het in toenemende mate gaat om consument die minder voor rede / consensus vatbaar zijn;
- het is mogelijk dat een consument met de inzet van zwaardere actiemiddelen geleidelijk aan, al of niet gestimuleerd door het niet adequaat handelen van de bouwer, steeds kritischer wordt en geen genoeg neemt met een tussenoplossing.

---

<sup>9</sup> Inschatting op basis van consumentenenquête Companen.

De zwaarte van de inzet van de actiemiddelen is ook de volgorde waarin hier de suggesties worden beschreven voor het verbeteren van de positie van de consument die een woning heeft gekocht. Dit begint bij de constatering door de koper dat er een probleem is en hij de afweging maakt of hij wel of niet wil reclameren om een geconstateerd probleem opgelost te krijgen.

### **1. Vergroten zelfredzaamheid consument**

Uit dit onderzoek is gebleken dat niet alle consumenten als zij een probleem constateren in actie komen om het probleem opgelost te krijgen. Bij problemen tijdens de bouw onderneemt de koper in 25% van de gevallen geen actie en bij problemen bij of na de oplevering van de woning gaat de koper in 13% van de gevallen niet over tot actie. Degenen die wel actie ondernemen doen dat in dit stadium in de vorm van het voeren van overleg.

De vraag rijst waarom toch een flinke groep consumenten niet in actie komt, terwijl de problemen toch gemiddeld gezien van redelijk formaat zijn. Alleen al met het herstellen van het belangrijkste probleem dat zich tijdens de bouw voordoet is een bedrag gemoeid dat gemiddeld ligt tussen de f5.000,- en f6.000,-. Met het oplossen van het belangrijkste probleem bij of na de oplevering van de woning is een bedrag gemoeid van f3.000,- tot f3.500,-. Uit de enquête onder de kopers is naar voren gekomen dat veel van de berustende kopers menen onvoldoende kennis en onvoldoende weerwoord te hebben tegen de bouwer/verkoper.

Deze situatie is aan te merken als een dilemma: de koper wil of durft niet in actie te komen en de verkoper zal zich in de meeste gevallen niet bewust zijn van het feit dat de koper een probleem heeft. Deze onwetendheid over het aanwezig zijn van een probleem verklaart ook waarom dit knelpunt niet in de gevoerde gesprekken naar voren is gekomen en uitsluitend in de enquête door kopers naar voren is gebracht. Voor zover bekend is dit knelpunt ook nooit onderwerp van gesprek geweest tussen de bouwwereld, de arbitrage-instellingen en de consumentenorganisaties. Deze situatie is echter te verbeteren, waarbij met name ingezet zou moeten worden op de zelfredzaamheid van de consument. Die zelfredzaamheid zal groter zijn als de consument zijn rechten kent, de mogelijkheden kent van professionele ondersteuning en zich kan spiegelen aan voorbeelden uit zijn omgeving. De volgende suggesties kunnen worden gedaan om de positie van de consument te verbeteren.

- **Betere voorlichting over rechten.**

In de eerste plaats is de koper gebaat bij een goed inzicht in zijn rechten en de wijzen waarop problemen kunnen worden opgelost. Het gaat dan niet alleen om de formele rechten, maar ook de "normatieve" rechten. Met dit laatste doelen wij op bepaalde problemen/klachten, waarvan de meeste consumenten het volstrekt normaal vinden dat die opgelost worden door de bouwer, maar waarvan dit besef niet bij alle consumenten aanwezig is. Ook het kennen van oplossingsmogelijkheden voor problemen vergroot de zelfverzekerdheid van de consument en plaatst hem in een sterkere onderhandelingspositie. Een voorbeeld. Het later opleveren van de woning dan is afgesproken is een probleem dat vaak niet meer beïnvloedbaar is en dus niet oplosbaar. Hierdoor voelt de consument zich machteloos. Als hij zou weten dat onder sommige omstandigheden door de bouwer een financiële tegemoetkoming wordt verstrekt voor de vervolgschade, kan dat door de consument in het overleg met de



bouwer worden ingebracht. Kennis over deze oplossingsmogelijkheid plaats de consument in een sterkere positie.

Het is gewenst dat consumentenorganisaties, bouwwereld en arbitrage-instellingen in gezamenlijk overleg nagaan hoe de rechten van de consument nog beter voor het voetlicht kunnen worden gebracht. Daarbij kunnen digitale vraagbaken met een goede vraagstructuur een nuttige bijdrage leveren.

- **Betere voorlichting over inschakeling deskundigen**

Uit de enquête kan worden afgeleid dat het huishoudensprofiel van de kopers die wel besluiten om tot actie over te gaan voor het oplossen van de problemen niet veel afwijkt van het huishoudensprofiel van consumenten die niet tot actie overgaan. Naar leeftijd, inkomen en opleiding zijn er nauwelijks verschillen. Blijkbaar zijn het andere factoren die verklaren of men wel of geen actie onderneemt om problemen opgelost te krijgen. Mogelijk hangen die factoren samen met karaktereigenschappen zoals: bereidheid om voor je recht op te komen, mate van zelfvertrouwen over de slaagkans, mate van kennis over het bouwen, etc. Bepaalde consumenten zijn perfect in staat om voor hun eigen rechten op te komen en anderen zullen baat hebben bij deskundige ondersteuning. Consumentenorganisaties kunnen in een open voorlichting naar de consument wijzen op de mogelijkheden van het inschakelen van een eigen deskundige tijdens en na de bouw van de woning en daarbij wijzen op de behaalde resultaten door middel van begeleiding door een deskundige.

- **Stimuleren buurtgebonden bewonersorganisaties.**

Aan deze inschakeling van professionele deskundigen zijn vrijwel altijd kosten verbonden. Het is lang niet altijd nodig om door professionele deskundigen te worden bijgestaan om het doel te bereiken: de oplossing van problemen/klachten. Ook het zich organiseren van consumenten in de vorm van een buurtgebonden bewonersorganisatie kan effectief zijn.

Dit kan worden geconcludeerd op basis van de gehouden consumentenenquête. In veel gevallen (71%) doen de problemen zich namelijk niet bij één woning voor, maar ook bij andere woningen in de buurt. 67% van de kopers die in het verleden gezamenlijk opgetrokken zijn tegen de bouwer, is van oordeel dat het gezamenlijk optrekken in positieve zin heeft bijgedragen aan de inspanning van de bouwer om de problemen op te lossen. In het verlengde hiervan zou ook het instellen van een buurtgebonden bewonerscommissie door kopers van nieuwe woningen een versterking van de positie van de koper tot gevolg hebben. Dit wordt door 84% van de kopers onderschreven.

Toch is het gezamenlijk optrekken van kopers nog lang geen gemeengoed. Wel zijn enkele projectontwikkelaars bezig met digitale bouwplanontwikkeling en het beter informeren van de kopers over de vorderingen van de bouw. Dit gebeurt digitaal, waarbij de kopers van een specifiek bouwproject een website kunnen raadplegen en daar ook met elkaar kunnen communiceren, onder meer over problemen die men ondervindt bij de bouw.

In dit opzicht kunnen de volgende suggesties worden gedaan ter verbetering van de positie van de consument:

- betere voorlichting door consumentenorganisaties die gericht is op het stimuleren van consumenten tot het oprichten van buurtgebonden bewonersorganisaties;
- bieden van digitale discussieplatforms per bouwproject door bouwers aan consumenten.

## **2. Meer klantgerichte opstelling bouwwereld**

Veel consumenten hebben in de uitgevoerde enquête aangegeven dat het oplossen van problemen tijdens de bouw en bij/na oplevering van de woning veel tijd vergt. Ongeveer 50% van de consumenten geeft aan dat het belangrijkste probleem binnen een maand is opgelost. 25% tot 30% van de consumenten moet meer dan 4 maanden wachten op een oplossing. Een dergelijke termijn past niet in deze tijd, waarin de samenleving vraagt om een snelle oplossing van problemen.

In de gevoerde gesprekken is dit verschijnsel niet als knelpunt naar voren gebracht en daarmee is ook niet duidelijk wat de oorzaak is van deze trage afhandeling van klachten. In de literatuur wordt wel gewezen op problemen met naleveringen en seizoensinvloeden. Hier staat tegenover dat bouwers steeds meer maatregelen treffen om onafhankelijk van weersomstandigheden te kunnen werken.

De indruk bestaat dat de ergernis van een te trage afwikkeling van gebreken nog onvoldoende is doorgedrongen bij de bouwwereld en de consumentenorganisaties. In dit verband kunnen de volgende suggesties voor verbetering worden gedaan.

- **Bevorderen dat bouwbedrijven veel meer klantgericht gaan werken**  
Op dit punt kan nog een aanmerkelijke winst worden geboekt. Overigens zijn er binnen de bouwsector eerste aanzetten om de noodzakelijke cultuurverandering op gang te brengen; steeds meer bouwbedrijven "luisteren" beter naar de consument om zodoende beter te kunnen inspelen in op de wensen van die consument.
- **Bevorderen dat klachten / problemen sneller verholpen worden door de bouwer**  
In de samenleving neemt de behoefte aan kwaliteit toe. Steeds vaker wordt dit tussen partijen vastgelegd in de vorm van prestatie-afspraken. Dit kan ook meer in de bouwwereld worden toegepast. Gedacht kan worden aan het overeen komen van een korte periode om de opleveringsgebreken op te lossen, al of niet gekoppeld aan een financiële compensatie bij overschrijding van termijnen. Dit kan op twee manieren worden geregeld: wettelijk (aanpassing van Burgerlijk Wetboek) of door de bouwsector zelf in de vorm van een aanscherping van de standaard koop-/aannemings-overeenkomst.

## **3. Vereenvoudiging van de 5%-regeling**

Bij de oplevering van de woning wordt in de meeste gevallen een flink aantal gebreken geconstateerd. Uit inspecties die door de Vereniging Eigen Huis worden uitgevoerd blijkt dat het gemiddeld om 25-30 gebreken per woning gaat. Deze gebreken worden niet altijd snel en juist verholpen. In 46% van de gevallen is de consument van oordeel dat de bouwer geen bevredigende oplossing heeft geboden voor de geconstateerde gebreken.

Deze situatie is niet nieuw. Al in 1981 heeft de bouwwereld de 5%-regeling ingevoerd om de positie van de koper te versterken. De regeling komt erop neer dat de koper de bouwondernemer niet de volledige aanneemsom betaalt, maar 5% daarvan op een depotrekening van de notaris stort. Het bedrag wordt pas aan de bouwer uitgekeerd als alle bij de oplevering geconstateerde problemen zijn verholpen.

Deze regeling is echter uitsluitend van toepassing voor woningen die onder de GIW-garantie vallen. Inmiddels is een wetsvoorstel behandeld in de Tweede Kamer om de 5%-regeling op te nemen in het Burgerlijk Wetboek, zodat alle koopwoningen hieronder vallen.

Uit het gesprek met de Vereniging Eigen Huis is naar voren gekomen dat de 5%-regeling te ingewikkeld is. De kritiek die ook betrekking heeft op de nieuwe wettelijke regeling, richt zich het hanteren van fatale termijnen voor de consument. Zo moet de consument, als het herstel van gebreken door de bouwer niet of niet goed binnen 15 werkdagen is uitgevoerd, binnen tien dagen na het verstrijken van deze termijn de bouwer per aangetekende brief melden dat bij het depot vast laat houden. Een afschrift van deze brief moet dezelfde dag aangetekend aan de notaris worden verzonden. Dit betekent dat de consument de fatale termijn goed in acht moet nemen en tijdig moet reageren. De positie van de consument kan in dit opzicht eenvoudig worden versterkt. Diverse oplossingen zijn hierbij denkbaar maar in het kader van deze opdracht niet systematisch beoordeeld. Gedacht kan worden aan het vasthouden in depot totdat de consument het proces-verbaal oplevering (p.v.o.) voor de tweede keer heeft ondertekend en daarmee te kennen geeft tevreden zijn over de oplossing van de opleveringsgebreken.

#### **4. Van twee naar één arbitrage-instituut**

Als overleg met de bouwer/verkoper niet het gewenste resultaat oplevert voor de consument, kan uiteindelijk het voeren van een arbitrageprocedure het gewenste resultaat opleveren. Dit doet ongeveer 3% van de kopers. Jaarlijks worden er zo'n 1.500 tot 1.800 arbitragezaken bij de Raad en het GIW gestart. Niet altijd leidt dit tot een vonnis, omdat tijdens de arbitrageprocedure al of niet via bemiddeling toch nog een aanvaardbare oplossing tussen bouwer en koper wordt gevonden.

Nu nog kan de consument, als het overleg met de bouwer niet het gewenste resultaat oplevert, verschillende wegen bewandelen om problemen/geschillen opgelost te krijgen. De volgende instanties komen dan in aanmerking: Raad, GIW en rechter buiten de arbitragecommissies die in gezamenlijk overleg tussen koper en bouwer worden overeengekomen. Vrijwel alle partijen zijn het erover eens dat dit niet doorzichtig is en zij bepleiten de instelling van één arbitrage-instituut. Zo is uit de consumentenenquête door 86% van de kopers aangegeven dat het instellen van één klachteninstituut bijdraagt aan een sterkere positie van de koper van een nieuwe woning.

Al in 1996 is door het Algemeen Verbond Bouwbedrijf (AVBB) en de Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond een convenant ondertekend waarin is vastgelegd dat de geschillenbeslechting zal worden ondergebracht bij één instantie. Uitgangspunt hierbij was dat de Raad het arbitrage-instituut zou worden onder de volgende voorwaarden:

- een acceptabel kostenniveau (ongeveer €113,=) voor de geschillenbeslechting;
- een aparte Kamer voor geschillen inzake koopwoningen met GIW-certificaat;
- een acceptabel arbitrage-reglement;
- toezicht op de uitvoering door een Raad bestaande uit vertegenwoordigers van partijen als mede een onafhankelijk voorzitter.

Het is in de afgelopen jaren niet gelukt om het convenant in concreto uit te werken. Competenties spelen hierbij zeker een rol. Ook het verkrijgen van een acceptabel kostenniveau voor de geschillenbeslechting bleek moeilijk. Het GIW is van oordeel dat dit niet zo'n probleem hoeft te zijn; in de werkwijze van het GIW worden alle kosten voor arbitrage in rekening gebracht bij de Aangesloten Organisatie (die verreken met ondernemer) als de koper op 1 klacht gelijk krijgt hetgeen zeer overwegend het geval is. In 2000 / 2001 hebben de consumentenorganisaties zich uitgesproken om het arbitrage-loket onder te brengen bij het GIW en niet bij de Raad. Recent heeft overleg plaats gevonden tussen de AVBB, de consumentenorganisaties en het GIW en is opnieuw

overeenstemming bereikt. Nu is men overeen gekomen om te komen tot één arbitrage-instituut en deze voorlopig onder te brengen bij het GIW.

- **Interventie rijk.**

Het is gewenst dat het rijk intervenueert en aandringt op een snelle concretisering van dit voornemen. De aard van de interventie moet worden afgestemd op de geboekte voortgang en kan variëren van toehoorder bij de concretiseringsplannen, het vervullen van een mediatorrol bij de concretiseringsplannen of het dringender opleggen van het realiseren van één arbitrage-instituut.

- **Bezien positie Arbitrage-instituut Bouwkunst**

Door het AVBB is gewezen op dat bij een toename van het particulier opdrachtgeverschap gerekend moet worden met een toename van het aantal geschillen tussen koper en architect. Architecten hebben een eigen arbitrage-instituut, het Arbitrage-instituut Bouwkunst. In de gevoerde gesprekken is niet nagegaan of het gewenst is om deze arbitrageprocedures ook onder te brengen bij het ene, nieuw op te richten arbitrage-instituut. Hiervoor kunnen wel argumenten worden aangevoerd: duidelijkheid naar de consument, geen risico dat consument van kastje naar de muur wordt gestuurd, etc. Het is gewenst dat het rijk in overleg treedt met de betreffende partijen om na te gaan of de arbitragezaken met betrekking tot de bouwkunst ondergebracht kunnen worden bij het nieuw op te richten arbitrage-instituut.

## **5. Verbeteren arbitrage-procedure, uitgaande van één arbitrage-instelling**

In het voorgaande is gewezen op het belang van het inrichten van één arbitrage-instituut. Alle partijen zijn het over die wenselijkheid eens. Daarom nemen wij dit als uitgangspunt. In de gesprekken zijn echter diverse knelpunten naar voren gebracht over de wijze waarop de arbitrage bij Raad en GIW is ingericht. Dit zijn stuk voor stuk aandachtspunten bij het tot stand brengen van het ene arbitrage-instituut. Het gaat om de volgende knelpunten/aandachtspunten:

- onbekendheid met de bemiddelings- en geschilprocedures;
- lange behandeltermijnen;
- hoge proceskosten (bij de Raad);
- functie Aangesloten Organisaties;
- onvrede bij consument over resultaat van de arbitrage.

Al deze knelpunten kunnen bij het inrichten van één arbitrage-instituut verbeterd worden. De volgende suggesties voor verbetering kunnen worden gedaan.

- **Vergroten naamsbekendheid arbitrage-instituut.**

De naamsbekendheid van het GIW is groot. 88% van de kopers van een nieuwbouwwoning kent het GIW. De naamsbekendheid van de Raad is minder groot: slechts 41% van de kopers kent de Raad. Het onderbrengen van de arbitrage ten aanzien van alle nieuwe koopwoningen bij één instituut zal zeker een positief effect hebben op de naamsbekendheid, zeker nu de partijen overeenstemming hebben bereikt om dit instituut voorlopig onder te brengen bij het GIW.

De naamsbekendheid blijft wel een punt van aandacht en met name ook voor kopers die een woning hebben laten bouwen op een bouwkaavel. Slechts 64% van hen geeft aan het GIW te kennen.

- **Verkorten behandeltermijn.**

De behandeltermijnen van Raad en GIW zijn lang. Zo'n 40% van de arbitrageprocedures bij de Raad heeft een doorlooptijd van meer dan een jaar en 11% van de

zaken vergt een termijn van meer dan twee jaar. De arbitragezaken van het GIW kennen een kortere doorlooptijd, maar ook daar loopt 45% van de zaken langer dan een half jaar. De verschillen in behandelingstermijn kunnen samenhangen met de complexiteit van de zaken. De indruk bestaat dat de zaken van de Raad gemiddeld complexer zijn dan de garantiengeschillen die door het GIW worden afgewikkeld.

Door het GIW en de geënuquëeerde bouwers wordt de lange behandeltermijn bij arbitrage als een knelpunt aangemerkt. 36% van de bouwers geeft aan dat het GIW veel tijd nodig heeft om tot een beslissing te komen. De behandeltermijnen van de Raad worden nog negatiever beoordeeld: 64% van de bouwers beoordeelt de behandeltermijn van de Raad als een knelpunt.

Deze vraag is niet aan de consumenten voorgelegd, maar het antwoord laat zich raden: consumenten willen een snelle afwikkeling van hun zaak en dan moet eerder gedacht worden aan een maximale termijn van 3 of 4 maanden dan aan een termijn van een half jaar of een jaar. Het GIW wil een arbitragezaak bij voorkeur in een periode van ongeveer 4 maanden afwickelen; dit lukt echter maar in 40% van de gevallen. Bij voorkeur moet een arbitragezaak binnen een tijdsspanne van 3 maanden worden afgewikkeld. Het spreekt voor zich dat de vereiste zorgvuldigheid in procesgang in acht moet worden genomen. De vraag kan echter worden gesteld of voor iedere zaak een zelfde uitgebreide procedure mogelijk moet zijn. Te overwegen valt om de uitgebreidheid van de procedure (hoor, wederhoor, dupliek, etc.) af te stemmen op de ernst van de klacht: een vereenvoudigde procesgang voor zaken met een geschatte omvang van minder dan 5.000,- en een uitgebreidere procesgang voor zaken boven de 5.000,-. Overigens, ook het GIW onderzoekt nu reeds of de arbitrageprocedure op onderdelen zodanig kan worden aangepast dat een versnelling in de afwikkeling kan worden gerealiseerd.

- **Lage kosten voor geschilbeslechting.**

Het AVBB, de consumentenorganisaties en het GIW zijn overeen gekomen dat het ene arbitrage-instituut een betrekkelijk laag kostenbedrag zal rekenen voor het starten van een arbitrageprocedure. Met name door de consumentenorganisaties wordt dit bepleit. Gedacht wordt aan een bedrag van iets meer van €100,-. Dit bedrag heeft een minimale drempelwerking, maar voorkomt dat "onbeduidende problemen" ter arbitrage worden voorgelegd.

- **Heroverwegen functie van de Aangesloten Organisaties**

Bij de oprichting van het GIW was nog maar een beperkt aantal bouwbedrijven aangesloten bij het GIW. De bedrijven werden toen nog door het GIW zelf gescreend. Door de explosieve groei van het aantal bouwbedrijven dat onder GIW-garantie wilde werken, is in de jaren tachtig besloten om de zogenoemde Aangesloten Organisaties op te richten die de screening van toe te laten bouwbedrijven uit te voeren. Voorts vervullen de Aangesloten Organisaties inmiddels ook een bemiddelende rol bij geschillen tussen bouwbedrijf en koper en dragen zij ook zorg voor een adequate uitvoering van het vonnis dat door het GIW wordt uitgesproken (is gedelegeerd door het GIW).

Bij de afwikkeling van een arbitrage door het GIW is een flink aantal partijen betrokken met verschillende verantwoordelijkheden, maar ook verschillende belangen. Voor de consument is de tussenschakel die door de Aangesloten Organisaties wordt gevormd niet altijd duidelijk. Bovendien wordt de onpartijdigheid van de Aangesloten Organisaties door de consument niet altijd ervaren en neemt met het toenemen van het aantal partijen ook de kans op miscommunicatie tussen partijen toe. Het is wenselijk

om te bezien of de procedure en organisatie van het nieuw in te richten arbitrage-instituut beter kan worden gestroomlijnd. Voor zover nu kan worden overzien kunnen de taken en verantwoordelijkheden van de Aangesloten Organisaties komen te vervallen of worden ingepast binnen het nieuw op te richten arbitrage-instituut. Dit komt de transparantie van de procedure ten goede.

- **Voorlichting over slaagkans van arbitrage.**

Veel consumenten zijn niet tevreden over de uitspraak van de arbitrage-instellingen. Zij hebben een hoog verwachtingspatroon en gaan er vanuit dat zij in hun recht staan, in het gelijk gesteld zullen worden, waarna de bouwer op korte termijn alsnog zijn verplichtingen zal nakomen. Na arbitrage blijkt dan dat de consument niet altijd of niet altijd geheel in het gelijk wordt gesteld. Deze teleurstelling vertaalt zich in onvrede over de arbitrage-uitspraak. Ofschoon het aantal geënquêteerde consumenten die een arbitrageprocedure hebben gevoerd beperkt is, kan wel worden geconcludeerd dat de consument over de volle breedte een grote mate van onvrede heeft over het resultaat van de bemiddeling/arbitrage. Dit geldt voor 100% van de uitspraken van de Raad, voor 75% van de bemiddeling door de Aangesloten Organisaties en voor 80% van de uitspraken van het GIW. Niet nader is onderzocht waaruit de onvrede bestaat en hiernaar is ook nooit door de arbitrage-instituten onderzoek gedaan. Wel zal op korte termijn een promotie-onderzoek worden afgerond dat onder meer ingaat op het oordeel van de consument over de arbitrage door de Raad.

Mogelijk hangt de onvrede van de consument over de arbitrage samen met de inhoud van de uitspraak, de snelheid waarmee een uitspraak wordt gedaan, de rompslomp/-complexiteit van de procedure, het gevoel om de eigen zaak onvoldoende voor het voetlicht te hebben kunnen brengen (gevoel van onmacht), etc.

Teleurstellingen en een te hoog verwachtingspatroon kunnen worden voorkomen door een betere voorlichting door de bemiddelende en/of arbitrerende instellingen over de slaagkans dat de koper in het gelijk wordt gesteld. Dan kan een koper vooraf beter gefundeerd beoordelen of zijn/haar klacht redelijk is. In dat verband kan ook het opzetten van een databank met uitspraken een bijdrage leveren in een realistischer beeld bij de consument over zijn kansen om in het gelijk te worden gesteld. Het is dan ook gewenst om voorlichting over de slaagkans te geven.

## **6. Bewaken onafhankelijkheid arbitrage-instituut**

Raad en GIW bezweren een onafhankelijke arbitrage uit te voeren. Die onafhankelijkheid van de instituten is door ons niet onderzocht. Dit onderwerp is in de gesprekken met deskundigen wel aan de orde geweest en die onafhankelijkheid is niet nadrukkelijk in twijfel getrokken. Wel is naar voren gebracht dat lang niet alle consumenten overtuigd zijn van de onafhankelijkheid. Daarbij wordt gewezen op de bestuursamenstelling van de Raad van Arbitrage **voor** de bouwbedrijven: daarin is wel de bouwwereld vertegenwoordigd, maar niet de consument.

Ook wordt gewezen op de rol van de Aangesloten Organisaties in de GIW-procedure. Zij vervullen, voordat er sprake is van een arbitrage, een bemiddelde rol bij het oplossen van problemen. Voorts heeft het GIW de zorg voor een adequate uitvoering van het vonnis gedelegeerd naar deze Aangesloten Organisaties. Sinds enige tijd is sprake van een toename van het aantal klachten van consumenten dat de werkzaamheden niet, niet op tijd of kwalitatief onder de maat worden uitgevoerd. Een te kleine afstand tussen bouwers en Aangesloten Organisaties kan verklaren, dat Aangesloten Organisaties onvoldoende

krachtig optreden tegen niet coöperatief meewerkende bouwers. Het GIW heeft inmiddels besloten om de delegatie per 1 juli 2002 in te trekken en zelf weer zorg te dragen voor een adequate uitvoering van het vonnis.

Gelet op deze ervaringen is het van groot belang om de onafhankelijkheid van het nieuw op te richten arbitrage-instituut te waarborgen. Banden tussen arbitrage-instituut, bouw-wereld en consumentenorganisaties mogen daarbij niet te nauw zijn.

Samengevat kunnen de volgende suggesties voor verbetering worden gedaan.

<b>Suggesties voor verbetering positie consumenten</b>	
1. VERGROTEN ZELFREDZAAMHEID CONSUMENT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Betere voorlichting over rechten</li> <li>• Betere voorlichting over inschakeling deskundigen</li> <li>• Stimuleren buurtgebonden bewoners-organisaties</li> </ul>
2. MEER KLANTGERICHTE OPSTELLING BOUWWERELD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bevorderen dat bouwbedrijven veel meer klantgericht gaan werken</li> <li>• Bevorderen dat klachten / problemen sneller verholpen worden door de bouwer</li> </ul>
3. VEREENVOUDIGING VAN DE 5%- REGELING	
4. VAN TWEE NAAR ÉÉN ARBITRAGE- INSTITUUT	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interventie rijk</li> <li>• Bezien positie Arbitrage-instituut Bouwkunst</li> </ul>
5. VERBETEREN ARBITRAGEPROCEDURE, UITGAANDE VAN ÉÉN ARBITRAGE-INSTELLING	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vergroten naamsbekendheid arbitrage-instituut</li> <li>• Verkorten behandeltermijn</li> <li>• Lage kosten voor geschilbeslechting</li> <li>• Heroverwegen functie van de Aangesloten Organisaties</li> <li>• Voorlichting over slaagkans van arbitrage</li> </ul>
6. BEWAKEN ONAFHANKELIJKHEID ARBITRAGE-INSTITUUT	





## **BIJLAGE 1: GEVOERDE GESPREKKEN**

Met de volgende organisaties/personen zijn gesprekken gevoerd:

- Het Garantie Instituut Woningbouw (GIW), de heer drs. J.J.A. Scholten en de heer mr. E.H. Hoeksma;
- De Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland, de heer mr. J.A.G. van Eimeren;
- De Stichting Waarborgfonds Koopwoningen (SWK), de heer drs. F.J.W.M. Horvers;
- De Vereniging Eigen Huis, de heer mr. P.L. Alers;
- Het Algemeen Verbond Bouwbedrijf (AVBB), de heer mr. P.J.M.W. Clerx.



## BIJLAGE 2: OVERIGE BRONNEN

Naast de gehouden enquêtes en de gevoerde gesprekken zijn de volgende bronnen gebruikt:

Schriftelijke bronnen:

- Jaarverslag Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland 1998;
- Jaarverslag Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland 1999;
- Jaarverslag Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland 2000;
- Uittreksel uit het directieverslag van de Stichting Waarborgfonds Koopwoningen, boekjaar 2000/2001;
- Convenant tussen bouwondernemers en consumentenorganisaties, 1996;
- Diverse cijfermatige overzichten Garantie Instituut Woningbouw;
- GIW-Garantie- en waarborgregeling Eengezinshuizen E.1999
- GIW-Garantie- en waarborgregeling Appartementen A.1999

Bronnen op internet:

- Website Raad van Arbitrage voor de bouwbedrijven in Nederland ([www.raadvanarbitrage.nl](http://www.raadvanarbitrage.nl));
- Website Garantie Instituut Woningbouw ([www.giw.nl](http://www.giw.nl));
- Website Vereniging Eigen Huis ([www.veh.nl](http://www.veh.nl));
- Website Tweede Kamer ([www.tweede-kamer.nl](http://www.tweede-kamer.nl));
- Website Bouwfonds Wonen ([www.bouwfonds.nl](http://www.bouwfonds.nl));
- Website Stichting Waarborgfonds Koopwoningen ([www.swk.nl](http://www.swk.nl));
- Website Algemeen Verbond Bouwbedrijf ([www.avbb.nl](http://www.avbb.nl));
- Website Instituut voor Bouwrecht ([www.ibr.nl](http://www.ibr.nl)).



### BIJLAGE 3: VRAGENLIJST CONSUMENTENENQUÊTE

1. Woont u in een koopwoning?
  - ja
  - nee, einde vragenlijst
  
2. Heeft u deze woning in de afgelopen drie jaar gekocht en bent u de eerste eigenaar?
  - ja
  - nee, einde vragenlijst
  
3. In wat voor type woning woont u?
  - vrijstaande woning
  - 2 onder 1 kapwoning
  - hoekwoning
  - tussenwoning
  - etagewoning of appartement zonder lift
  - etagewoning of appartement met lift
  - anders
  - weet niet / weigering
  
4. Heeft u een woning uit een bouwproject gekocht of zelf (samen met en bouwer / aannemer) op een eigen bouwkegel een woning gebouwd?
  - woning uit bouwproject
  - woning op eigen bouwkegel
  - weet niet / weigering
  
5. Is het bouwbedrijf dat de woning gebouwd heeft lokaal, regionaal of landelijk werkzaam?
  - lokaal
  - regionaal
  - landelijk
  - weet niet / weigering
  
6. Kent u het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)
  - ja
  - nee
  - weet niet / weigering
  
7. Kent u de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven
  - ja
  - nee
  - weet niet / weigering

8. Is uw woning onder GIW-garantie gebouwd (oftewel heeft u een GIW-certificaat ontvangen)?
- ja
  - nee
  - weet niet / weigering
9. Wie is de verkopende partij geweest (oftewel met wie heeft u de koopovereenkomst afgesloten)?
- projectontwikkelaar
  - makelaar
  - bouwbedrijf / aannemer
  - anders
  - weet niet / weigering
10. Bent u tijdens de aankoop geïnformeerd over uw positie als koper (rechten en plichten)?
- ja
  - nee
  - weet niet / weigering
11. Was er een mogelijkheid om het koopcontract op uw verzoek aan te passen?
- ja
  - nee
  - weet niet / weigering
12. Bent u of was u lid van een Vereniging van Eigenaren?
- ja
  - nee
  - weet niet / weigering
13. Vrij
14. Vrij
15. Vrij
16. Vrij
17. Vrij
18. Vrij

## Tijdens de bouw

Nu volgen enkele vragen over problemen **tijdens de bouw** van de woning!

19. Welke problemen hebben zich tijdens de bouw van de woning voorgedaan?  
Onbeperkt aantal antwoorden.

- Probleem met betrekking tot het moment van oplevering van de woning
- Probleem met betrekking tot de kaveloppervlakte (kavelmaat is anders dan in koopovereenkomst is aangegeven)
- Probleem met betrekking tot de kwaliteit of de afwerking van de bouw (zoals: lekkage, verkeerde keuken, slecht schilderwerk, slechte CV / ventilatiesysteem, etc.)
- Probleem met betrekking tot de prijs (prijs hoger dan in koopovereenkomst is aangegeven)
- Probleem met betrekking tot de uitvoering van afgesproken meerwerk (extra wensen, zoals plaatsen dakkapel, uitbouw woonkamer, extra stopcontacten, etc.)
- Afwijkingen tijdens de uitvoering ten opzichte van oorspronkelijk bouwplan
- Ander probleem, namelijk .....
- geen problemen; naar 70

20. Wat was het belangrijkste probleem dat zich tijdens de bouw van de woning heeft voorgedaan?

- Probleem met betrekking tot het moment van oplevering van de woning
- Probleem met betrekking tot de kaveloppervlakte (kavelmaat is anders dan in koopovereenkomst is aangegeven)
- Probleem met betrekking tot de kwaliteit of de afwerking van de bouw (zoals: lekkage, verkeerde keuken, slecht schilderwerk, slechte CV / ventilatiesysteem, etc.)
- Probleem met betrekking tot de prijs (prijs hoger dan in koopovereenkomst is aangegeven)
- Probleem met betrekking tot de uitvoering van afgesproken meerwerk (extra wensen, zoals plaatsen dakkapel, uitbouw woonkamer, extra stopcontacten, etc.)
- Afwijkingen tijdens de uitvoering ten opzichte van oorspronkelijk bouwplan
- Ander probleem, namelijk .....

21. Bent u alleen of samen met andere kopers tegen dit probleem dat zich tijdens de bouw heeft voorgedaan in actie gekomen?

- ja
- nee; naar 40
- weet niet / weigering; naar 40

22. Bent u overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen? Instructie enquêtrice: ook als dat overleg door anderen is gevoerd, antwoord ja noteren

- ja
- nee; naar 45
- weet niet /weigering; naar 45

23. Wie heeft dat overleg gevoerd?

- zelf; naar 25
- een andere persoon of instantie ingeschakeld om overleg te laten voeren
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering; naar 25

24. Welke persoon of instantie heeft u ingeschakeld om het overleg te laten voeren?

- familielid
- vrienden, bekenden
- Vereniging Eigen Huis
- Rechtsbijstand-verzekeraar
- Vereniging van Eigenaren
- eigen makelaar
- notaris
- Consumentenbond
- anders
- weet niet / weigering

25. Met wie is overleg gevoerd?

- overleg met de verkoper
- overleg met de makelaar
- overleg met de bouwer
- weet niet / weigering

26. Heeft het overleg voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- Ja, naar 50
- nee
- weet niet / weigering

27. Vrij

28. Vrij

29. Vrij

30. Vrij

31. Vrij

32. Bent u vervolgens arbitrage gaan aanvragen bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven?

- ja
- nee; naar 34
- weet niet / weigering; naar 34

33. Heeft die arbitrage voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- ja; naar 50
- nee; naar 50
- weet niet / weigering; naar 50



34. Waarom heeft u geen arbitrage aangevraagd bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder bevoegdheid Raad van Arbitrage
- wist niet dat dat kon
- dit zou toch geen zin hebben
- het betrof maar een klein probleem
- geen zin in alle rompslomp
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering

35. Heeft u het probleem vervolgens voorgelegd aan de rechter?

- ja, naar 50
- nee
- weet niet / weigering

36. Waarom heeft u het probleem niet aan de rechter voorgelegd? Maximaal drie antwoorden

- wist niet dat dat kon; naar 50
- dit zou toch geen zin hebben; naar 50
- het betrof maar een klein probleem; naar 50
- geen zin in alle rompslomp; naar 50
- anders, namelijk .....; naar 50
- weet niet / weigering; naar 50

37. Vrij

38. Vrij

39. Vrij

40. Waarom heeft u geen verdere actie ondernomen tegen de problemen die zich tijdens de bouw voordeden? Maximaal drie antwoorden

- de aard van de problemen waren uiteindelijk in mijn voordeel (kwam mij goed uit)
- heb een goede schadeloosstelling van de bouwer ontvangen
- heb onvoldoende weerwoord tegen de macht van de bouwer
- heb onvoldoende kennis over de mogelijkheden om actie te ondernemen
- weet niet / weigering

41. Vrij

42. Waarom heeft u geen arbitrage aangevraagd bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder bevoegdheid Raad van Arbitrage
- wist niet dat dat kon
- dit zou toch geen zin hebben
- het betrof maar een klein probleem
- geen zin in alle rompslomp
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering

43. Waarom heeft u het probleem niet aan de rechter voorgelegd? Maximaal drie antwoorden

- wist niet dat dat kon, naar 50
- dit zou toch geen zin hebben, naar 50
- het betrof maar een klein probleem, naar 50
- geen zin in alle rompslomp, naar 50
- anders, namelijk ....., naar 50
- weet niet / weigering, naar 50

44. Vrij

45. Waarom bent u geen overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen? Maximaal drie antwoorden

- de aard van de problemen waren uiteindelijk in mijn voordeel (kwam mij goed uit)
- heb een goede schadeloosstelling van de bouwer ontvangen
- heb onvoldoende weerwoord tegen de macht van de bouwer
- heb onvoldoende kennis over de mogelijkheden om actie te ondernemen
- weet niet / weigering

46. Vrij

47. Vrij

48. Vrij

49. Vrij

50. (Als vraag 20 = 1; anders vraag 52) Zou de woning vroeger of later worden opgeleverd dan bij de aankoop is gemeld?

- vroeger worden opgeleverd
- later worden opgeleverd
- weet niet / weigering

51. Hoeveel maanden vroeger of later?

- meer dan 2 maanden vroeger; naar 60
- 1-2 maanden vroeger; naar 60
- 0-1 maand vroeger; naar 60
- 0-1 maand later; naar 60
- 1-2 maanden later; naar 60
- 2-6 maanden later; naar 60
- meer dan 6 maanden later; naar 60
- weet niet / weigering; naar 60

52. (Als vraag 20 = 2; anders vraag 54) Is de kavelgrootte kleiner of groter dan bij de aankoop is gemeld?

- kleinere kavelgrootte dan bij aankoop gemeld
- grotere kavelgrootte dan bij aankoop gemeld
- weet niet / weigering

53. Hoeveel kleiner of groter?
- meer dan 9 m<sup>2</sup> kleiner; naar 60
  - 5-9 m<sup>2</sup> kleiner; naar 60
  - 0-4 m<sup>2</sup> kleiner; naar 60
  - 0-4 m<sup>2</sup> groter; naar 60
  - 5-9 m<sup>2</sup> groter; naar 60
  - meer dan 9 m<sup>2</sup> groter; naar 60
  - weet niet / weigering; naar 60
54. (Als vraag 20 = 3; anders vraag 55) Welke problemen hebben zich met betrekking tot de kwaliteit en / of de afwerking van de bouw voorgedaan? Onbeperkt aantal antwoorden
- gebreken aan de fundering; naar 60
  - gebreken aan vloeren; naar 60
  - gebreken aan muren; naar 60
  - gebreken aan dak; naar 60
  - gebreken aan afwerking (schilderwerk, timmerwerk, kitwerk); naar 60
  - gebreken aan technische installaties (CV, ventilatie, etc.); naar 60
  - gebreken aan sanitair en keuken; naar 60
  - overig; naar 60
  - weet niet / weigering; naar 60
55. (Als vraag 20 = 4; anders vraag 56) U heeft eerder aangegeven dat er zich problemen hebben voorgedaan met betrekking tot de prijs. Hoeveel hoger is de koopprijs uitgevallen?
- f0 tot f999,= hoger; naar 60
  - f1.000,= tot f2.499,= hoger; naar 60
  - f2.500,= tot f4.999,= hoger; naar 60
  - f5.000,= tot f9.999,= hoger; naar 60
  - f10.000,= tot f19.999,= hoger; naar 60
  - f20.000,= en hoger; naar 60
  - weet niet / weigering; naar 60
56. (Als vraag 20 = 5; anders vraag 57) Welke problemen hebben zich met betrekking tot het afgesproken meerwerk voorgedaan? Maximaal twee antwoorden
- meerwerk vergeten uit te voeren; naar 60
  - meerwerk anders uitgevoerd; naar 60
  - meerwerk kon technisch niet worden uitgevoerd; naar 60
  - kosten voor meerwerk tijdens uitvoering gestegen; naar 60
  - afwerking van het meerwerk slecht uitgevoerd; naar 60
  - anders; naar 60
  - weet niet / weigering; naar 60

57. (Als vraag 20 = 6; anders vraag 58) Op welke punten wilde de bouwer gaan afwijken van de oorspronkelijke bouwplannen? Maximaal twee antwoorden

- andere indeling vertrekken; naar 60
- andere indeling ramen / deuren; naar 60
- andere plaatsing installaties (CV, elektra, etc.) ; naar 60
- anders; naar 60
- weet niet / weigering; naar 60

58. Vrij

59. Vrij

60. Hoe groot was de omvang van het probleem, uitgedrukt in kosten (zo nodig een schatting maken)?

- f0 tot f999,= hoger
- f1.000,= tot f2.499,= hoger
- f2.500,= tot f4.999,= hoger
- f5.000,= tot f9.999,= hoger
- f10.000,= tot f19.999,= hoger
- f20.000,= en hoger
- weet niet / weigering

61. Hoeveel kosten (bijvoorbeeld aan advieskosten) heeft u gemaakt om het probleem opgelost te krijgen?

- f0 tot f249,= hoger
- f250,= tot f499,= hoger
- f500,= tot f999,= hoger
- f1.000,= tot f2.499,= hoger
- f2.500,= en hoger
- weet niet / weigering

62. Hoeveel tijd vergt of zal het oplossen van het probleem / geschil vergen?

- minder dan 1 maand
- 1 tot 3 maanden (tot 13 weken)
- 4 tot 5 maanden
- 5 maanden of langer
- weet niet / weigering

63. Hebben andere kopers uit de buurt met hetzelfde probleem / geschil te maken gehad?

- ja
- nee; naar 70
- weet niet / weigering; naar 70

64. Heeft u het probleem / geschil samen met andere kopers uit de buurt bij de bouwer aanhangig gemaakt?

- ja
- nee; naar 70
- weet niet / weigering; naar 70

65. Bent u van oordeel dat het gezamenlijk met andere kopers optrekken een positief effect heeft gehad op de inspanning van de bouwer om het probleem op te lossen?

- ja
- nee
- weet niet / weigering

66. Vrij

67. Vrij

68. Vrij

69. Vrij

### **Bij de oplevering of na de oplevering**

Nu volgen enkele vragen over problemen **sinds de oplevering** van de woning!

Instructie enquêtrice: De vragen hebben betrekking op gebreken die tijdens de oplevering worden geconstateerd, of die maanden of zelfs jaren na de oplevering ontstaan of aan het licht komen.

70. Welke problemen / gebreken zijn sinds de oplevering van de woning naar voren gekomen? onbepaald aantal antwoorden

- gebreken aan de fundering
- gebreken aan vloeren
- gebreken aan muren
- gebreken aan dak
- gebreken aan het meerwerk
- gebreken aan afwerking (schilderwerk, timmerwerk, kitwerk)
- gebreken aan technische installaties (CV, ventilatie, etc.)
- gebreken aan sanitair en keuken
- overig
- weet niet / weigering; naar 180

71. Wat was het belangrijkste probleem / gebrek dat sinds de oplevering naar voren kwam?

- gebreken aan de fundering
- gebreken aan vloeren
- gebreken aan muren
- gebreken aan dak
- gebreken aan het meerwerk
- gebreken aan afwerking (schilderwerk, timmerwerk, kitwerk)
- gebreken aan technische installaties (CV, ventilatie, etc.)
- gebreken aan sanitair en keuken
- overig
- weet niet / weigering; naar 130

72. Vrij

73. Vrij

74. Vrij

- 75. Vrij
- 76. Vrij
- 77. Vrij
- 78. Vrij
- 79. Vrij
- 80. Vrij

81. Bent u alleen of samen met andere kopers tegen dit probleem in actie gekomen?

- ja
- nee; naar 100
- weet niet / weigering; naar 100

82. Bent u overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen? Instructie enquêtrice: ook als dat overleg door anderen is gevoerd, antwoord ja noteren

- ja
- nee; naar 105
- weet niet /weigering; naar 105

83. Wie heeft dat overleg gevoerd?

- zelf; naar 85
- een andere persoon of instantie ingeschakeld om overleg te laten voeren
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering; naar 85

84. Welke persoon of instantie heeft u ingeschakeld om het overleg te laten voeren?

- familielid
- vrienden, bekenden
- Vereniging Eigen Huis
- Rechtbijstand-verzekeraar
- Vereniging van Eigenaren
- eigen makelaar
- notaris
- Consumentenbond
- anders
- weet niet / weigering

85. Met wie is overleg gevoerd?

- overleg met de verkoper
- overleg met de makelaar
- overleg met de bouwer
- weet niet / weigering

86. Heeft het overleg voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- Ja, naar 120
- nee
- weet niet / weigering

87. (als vraag 8 = ja; anders naar 92) Bent u vervolgens bemiddeling gaan aanvragen bij één van de organisaties die aangesloten zijn bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)?

- ja
- nee; naar 89
- weet niet / weigering; naar 89

88. Heeft die bemiddeling voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- ja; naar 120
- nee; naar 90
- weet niet / weigering; naar 90

89. Waarom heeft u geen bemiddeling aangevraagd bij één van de organisaties die aangesloten is bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder GIW-garantie
- wist niet dat dat kon
- dit zou toch geen zin hebben
- het betrof maar een klein probleem
- geen zin in alle rompslomp
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering

90. Bent u nadien arbitrage gaan aanvragen bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)?

- ja
- nee; naar 92
- weet niet / weigering; naar 92

91. Heeft die arbitrage voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- ja; naar 120
- nee; naar 120
- weet niet / weigering; naar 120

92. Bent u vervolgens arbitrage gaan aanvragen bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven?

- ja
- nee; naar 94
- weet niet / weigering; naar 94

93. Heeft die arbitrage voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- ja; naar 120
- nee; naar 120
- weet niet / weigering; naar 120

94. Waarom heeft u geen arbitrage aangevraagd bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven? Maximaal drie antwoorden
- probleem / geschil viel niet onder bevoegdheid Raad van Arbitrage
  - wist niet dat dat kon
  - dit zou toch geen zin hebben
  - het betrof maar een klein probleem
  - geen zin in alle rompslomp
  - anders, namelijk .....
  - weet niet / weigering
95. Heeft u het probleem vervolgens voorgelegd aan de rechter?
- ja, naar 120
  - nee
  - weet niet / weigering
96. Waarom heeft u het probleem niet aan de rechter voorgelegd? Maximaal drie antwoorden
- wist niet dat dat kon; naar 120
  - dit zou toch geen zin hebben; naar 120
  - het betrof maar een klein probleem; naar 120
  - geen zin in alle rompslomp; naar 120
  - anders, namelijk .....; naar 120
  - weet niet / weigering; naar 120
97. Vrij
98. Vrij
99. Vrij
100. Waarom heeft u geen verdere actie ondernomen tegen het belangrijkste probleem dat sinds de oplevering naar voren kwam? Maximaal drie antwoorden
- de aard van de problemen waren uiteindelijk in mijn voordeel (kwam mij goed uit)
  - heb een goede schadeloosstelling van de bouwer ontvangen
  - heb onvoldoende weerwoord tegen de macht van de bouwer
  - heb onvoldoende kennis over de mogelijkheden om actie te ondernemen
  - weet niet / weigering
101. (Als vraag 8 = ja; anders 102) Waarom heeft u geen bemiddeling aangevraagd bij één van de organisaties die aangesloten is bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)? Maximaal drie antwoorden
- probleem / geschil viel niet onder GIW-garantie, naar 120
  - wist niet dat dat kon; naar 120
  - dit zou toch geen zin hebben; naar 120
  - het betrof maar een klein probleem; naar 120
  - geen zin in alle rompslomp; naar 120
  - anders, namelijk .....; naar 120
  - weet niet / weigering; naar 120



102. Waarom heeft u geen arbitrage aangevraagd bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder bevoegdheid Raad van Arbitrage
- wist niet dat dat kon
- dit zou toch geen zin hebben
- het betrof maar een klein probleem
- geen zin in alle rompslomp
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering

103. Waarom heeft u het probleem niet aan de rechter voorgelegd? Maximaal drie antwoorden

- wist niet dat dat kon, naar 120
- dit zou toch geen zin hebben, naar 120
- het betrof maar een klein probleem, naar 120
- geen zin in alle rompslomp, naar 120
- anders, namelijk ....., naar 120
- weet niet / weigering, naar 120

104. Vrij

105. Waarom bent u geen overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen? Maximaal drie antwoorden

- de aard van de problemen waren uiteindelijk in mijn voordeel (kwam mij goed uit)
- heb een goede schadeloosstelling van de bouwer ontvangen
- heb onvoldoende weerwoord tegen de macht van de bouwer
- heb onvoldoende kennis over de mogelijkheden om actie te ondernemen
- weet niet / weigering

106. Vrij

107. Vrij

108. Vrij

109. Vrij

110. Vrij

111. Vrij

112. Vrij

113. Vrij

114. Vrij

115. Vrij

116. Vrij

117. Vrij

118. Vrij

119. Vrij

120. Hoe groot was de omvang van het probleem, uitgedrukt in kosten (zo nodig een schatting maken)?

- f0 tot f999,= hoger
- f1.000,= tot f2.499,= hoger
- f2.500,= tot f4.999,= hoger
- f5.000,= tot f9.999,= hoger
- f10.000,= tot f19.999,= hoger
- f20.000,= en hoger
- weet niet / weigering

121. Hoeveel kosten (bijvoorbeeld aan advieskosten) heeft u gemaakt om het probleem opgelost te krijgen?

- f0 tot f249,= hoger
- f250,= tot f499,= hoger
- f500,= tot f999,= hoger
- f1.000,= tot f2.499,= hoger
- f2.500,= en hoger
- weet niet / weigering

122. Hoeveel tijd vergt of zal het oplossen van het probleem / geschil vergen?

- minder dan 1 maand
- 1 tot 3 maanden (tot 13 weken)
- 4 tot 5 maanden
- 5 maanden of langer
- weet niet / weigering

123. Hebben andere kopers uit de buurt met hetzelfde probleem / geschil te maken gehad?

- ja
- nee; naar 130
- weet niet / weigering; naar 130

124. Heeft u het probleem / geschil samen met andere kopers uit de buurt bij de bouwer aanhangig gemaakt?

- ja
- nee; naar 130
- weet niet / weigering; naar 130

125. Bent u van oordeel dat het gezamenlijk met andere kopers optrekken een positief effect heeft gehad op de inspanning van de bouwer om het probleem op te lossen?

- ja
- nee
- weet niet / weigering

126. Vrij

127. Vrij

128. Vrij

129. Vrij

130. Wat was het minst belangrijke probleem / gebrek dat sinds de oplevering naar voren kwam?

- gebreken aan de fundering
- gebreken aan vloeren
- gebreken aan muren
- gebreken aan dak
- gebreken aan het meerwerk
- gebreken aan afwerking (schilderwerk, timmerwerk, kitwerk)
- gebreken aan technische installaties (CV, ventilatie, etc.)
- gebreken aan sanitair en keuken
- overig
- weet niet / weigering; naar 180

131. Bent u alleen of samen met andere kopers tegen dit probleem in actie gekomen?

- ja
- nee; naar 150
- weet niet / weigering; naar 150

132. Bent u overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen? Instructie enquêtrice: ook als dat overleg door anderen is gevoerd, antwoord ja noteren

- ja
- nee; naar 155
- weet niet /weigering; naar 155

133. Wie heeft dat overleg gevoerd?

- zelf; naar 135
- een andere persoon of instantie ingeschakeld om overleg te laten voeren
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering; naar 135

134. Welke persoon of instantie heeft u ingeschakeld om het overleg te laten voeren?

- familielid
- vrienden, bekenden
- Vereniging Eigen Huis
- Rechtsbijstand-verzekeraar
- Vereniging van Eigenaren
- eigen makelaar
- notaris
- Consumentenbond
- anders
- weet niet / weigering

135. Met wie is overleg gevoerd?

- overleg met de verkoper
- overleg met de makelaar
- overleg met de bouwer
- weet niet / weigering

136. Heeft het overleg voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- Ja, naar 170
- nee
- weet niet / weigering

137. (als vraag 8 = ja; anders naar 142) Bent u vervolgens bemiddeling gaan aanvragen bij één van de organisaties die aangesloten zijn bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)?

- ja
- nee; naar 139
- weet niet / weigering; naar 139

138. Heeft die bemiddeling voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- ja; naar 150
- nee; naar 140
- weet niet / weigering; naar 140

139. Waarom heeft u geen bemiddeling aangevraagd bij één van de organisaties die aangesloten is bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder GIW-garantie
- wist niet dat dat kon
- dit zou toch geen zin hebben
- het betrof maar een klein probleem
- geen zin in alle rompslomp
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering

140. Bent u nadien arbitrage gaan aanvragen bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)?

- ja
- nee; naar 142
- weet niet / weigering; naar 142

141. Heeft die arbitrage voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?

- ja; naar 170
- nee; naar 170
- weet niet / weigering; naar 170

142. Bent u vervolgens arbitrage gaan aanvragen bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven?

- ja
- nee; naar 144
- weet niet / weigering; naar 144

143. Heeft die arbitrage voor u een bevredigend resultaat opgeleverd?
- ja; naar 170
  - nee; naar 170
  - weet niet / weigering; naar 170
144. Waarom heeft u geen arbitrage aangevraagd bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven? Maximaal drie antwoorden
- probleem / geschil viel niet onder bevoegdheid Raad van Arbitrage
  - wist niet dat dat kon
  - dit zou toch geen zin hebben
  - het betrof maar een klein probleem
  - geen zin in alle rompslomp
  - anders, namelijk .....
  - weet niet / weigering
145. Heeft u het probleem vervolgens voorgelegd aan de rechter?
- ja, naar 170
  - nee
  - weet niet / weigering
146. Waarom heeft u het probleem niet aan de rechter voorgelegd? Maximaal drie antwoorden
- wist niet dat dat kon; naar 170
  - dit zou toch geen zin hebben; naar 170
  - het betrof maar een klein probleem; naar 170
  - geen zin in alle rompslomp; naar 170
  - anders, namelijk .....; naar 170
  - weet niet / weigering; naar 170
147. Vrij
148. Vrij
149. Vrij
150. Waarom heeft u geen verdere actie ondernomen tegen het minst belangrijke probleem bij de oplevering? Maximaal drie antwoorden
- de aard van de problemen waren uiteindelijk in mijn voordeel (kwam mij goed uit)
  - heb een goede schadeloosstelling van de bouwer ontvangen
  - heb onvoldoende weerwoord tegen de macht van de bouwer
  - heb onvoldoende kennis over de mogelijkheden om actie te ondernemen
  - weet niet / weigering

151. (Als vraag 8 = ja; anders 152) Waarom heeft u geen bemiddeling aangevraagd bij één van de organisaties die aangesloten is bij het Garantie Instituut Woningbouw (GIW)? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder GIW-garantie, naar 170
- wist niet dat dat kon; naar 170
- dit zou toch geen zin hebben; naar 170
- het betrof maar een klein probleem; naar 170
- geen zin in alle rompslomp; naar 170
- anders, namelijk .....; naar 170
- weet niet / weigering; naar 170

152. Waarom heeft u geen arbitrage aangevraagd bij de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven? Maximaal drie antwoorden

- probleem / geschil viel niet onder bevoegdheid Raad van Arbitrage
- wist niet dat dat kon
- dit zou toch geen zin hebben
- het betrof maar een klein probleem
- geen zin in alle rompslomp
- anders, namelijk .....
- weet niet / weigering

153. Waarom heeft u het probleem niet aan de rechter voorgelegd? Maximaal drie antwoorden

- wist niet dat dat kon, naar 170
- dit zou toch geen zin hebben, naar 170
- het betrof maar een klein probleem, naar 170
- geen zin in alle rompslomp, naar 170
- anders, namelijk ....., naar 170
- weet niet / weigering, naar 170

154. Vrij

155. Waarom bent u geen overleg gaan voeren om het probleem opgelost te krijgen? Maximaal drie antwoorden

- de aard van de problemen waren uiteindelijk in mijn voordeel (kwam mij goed uit)
- heb een goede schadeloosstelling van de bouwer ontvangen
- heb onvoldoende weerwoord tegen de macht van de bouwer
- heb onvoldoende kennis over de mogelijkheden om actie te ondernemen
- weet niet / weigering

156. Vrij

157. Vrij

158. Vrij

159. Vrij

160. Vrij

161. Vrij

162. Vrij

163. Vrij

164. Vrij
165. Vrij
166. Vrij
167. Vrij
168. Vrij
169. Vrij
170. Hoe groot was de omvang van het probleem, uitgedrukt in kosten (zo nodig een schatting maken)?
- f0 tot f999,= hoger
  - f1.000,= tot f2.499,= hoger
  - f2.500,= tot f4.999,= hoger
  - f5.000,= tot f9.999,= hoger
  - f10.000,= tot f19.999,= hoger
  - f20.000,= en hoger
  - weet niet / weigering
171. Hoeveel kosten (bijvoorbeeld aan advieskosten) heeft u gemaakt om het probleem opgelost te krijgen?
- f0 tot f249,= hoger
  - f250,= tot f499,= hoger
  - f500,= tot f999,= hoger
  - f1.000,= tot f2.499,= hoger
  - f2.500,= en hoger
  - weet niet / weigering
172. Hoeveel tijd vergt of zal het oplossen van het probleem / geschil vergen?
- minder dan 1 maand
  - 1 tot 3 maanden (tot 13 weken)
  - 4 tot 5 maanden
  - 5 maanden of langer
  - weet niet / weigering
173. Hebben andere kopers uit de buurt met hetzelfde probleem / geschil te maken gehad?
- ja
  - nee; naar 180
  - weet niet / weigering; naar 180
174. Heeft u het probleem / geschil samen met andere kopers uit de buurt bij de bouwer aanhangig gemaakt?
- ja
  - nee; naar 180
  - weet niet / weigering; naar 180

175. Bent u van oordeel dat het gezamenlijk met andere kopers optrekken een positief effect heeft gehad op de inspanning van de bouwer om het probleem op te lossen?

- ja
- nee
- weet niet / weigering

176. Vrij

177. Vrij

178. Vrij

179. Vrij

### **Algemeen**

Nu volgen er enkele vragen over de mogelijkheden om de positie van de koper te versterken.

180. Denkt u dat het instellen van één klachteninstelling bijdraagt in het versterken van de positie van de koper van een nieuwe woning?

- ja
- nee
- weet niet / weigering

181. Denkt u dat het instellen van een bewonerscomité van kopers in een buurt / wijk die een nieuwe woning hebben gekocht bijdraagt in het versterken van de positie van de koper?

- ja
- nee
- weet niet / weigering

182. Heeft u suggesties hoe de positie van de koper kan worden versterkt?

- ja, namelijk .....
- nee
- weet niet / weigering

183. Hoe is uw huishouden samengesteld?

ENQ: STEL EERST DE HUISHOUDKERN VAST EN GA DAAR VANUIT.

KIND = OOK STIEFKIND, PLEEGKIND, E.D.

- alleenstaand
- echtpaar / vaste partner alleen
- echtpaar / vaste partner + kind(eren)
- echtpaar / vaste partner + kind(eren) + ander(en)
- echtpaar / vaste partner + ander(en)
- 1-ouder + kind(eren)
- 1-ouder + kind(eren) + ander(en)
- anders



184. Bent u het hoofd van het huishouden?

ENQ: BIJ ECHTPAAR: DE MAN

1-OUDERGEZIN: DE OUDER

OVERIG:

1) DEGENE DIE DE RESPONDENT NOEMT

2) DEGENE DIE DE HUUR BETAALT OF EIGENAAR IS VAN

DE WONING

3) DEGENE DIE MET MEEST VERDIENT

4) DEGENE DIE HET OUDSTE IS

- ja
- nee

185. Mag ik weten in welk jaar u geboren bent?

ENQ: VUL IN BV: 1950

DUS NIET: 50

WEET NIET / WEIGERING = 1

186. (Als 183 = 2,3,4 of 5) Wat is het geboortejaar van uw partner?

ENQ: VUL IN BV: 1950

DUS NIET: 50

WEET NIET / WEIGERING = 1

187. Bewoonde u voorheen een huurwoning of koopwoning?

- huurwoning
- koopwoning
- onzelfstandige woonruimte (kamers)
- weet niet / weigering

188. Wat is het netto huishoudensinkomen per maand (dus het inkomen van u en uw partner samen) Het gaat om het netto inkomen, dus wat binnenkomt na aftrek van belastingen en premies. Eventuele kinderbijslag of vakantie-uitkering moet u niet meerekenen.

ENQ: BIJ DREIGENDE WEIGERING DE ANTWOORDKLASSEN NOEMEN.

- minder dan f1.000
- f1.000 - f1.499
- f1.500 - f1.999
- f2.000 - f2.499
- f2.500 - f2.999
- f3.000 - f3.499
- f3.500 - f3.999
- f4.000 - f4.999
- f5.000 - f7.499
- f7.500 - f9.999
- > f10.000
- weet niet / weigering

189. Wat is de hoogste opleiding die u of uw partner heeft gevolgd?

- basisschool
- voorbereidend beroepsonderwijs, mavo
- middelbaar beroepsonderwijs
- havo
- vwo
- hoger beroepsonderwijs
- wetenschappelijk onderwijs (universiteit)
- weet niet /weigering

Dit is het einde van de enquête. Ik wil u hartelijk danken voor uw medewerking.