KWALITEITSMERK VOOR BEDRIJVEN IN DE SCHILDERS-, ONDERHOUDS-, METAALCONSERVERINGS- EN GLASBRANCHE

ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN VOOR HET AF-ERKENDE SCHILDERS-, BEHANGERS- EN GLASZETBEDRIJF IN NEDERLAND (afwerkingsbedrijven)

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden voor het AF-erkende schilders-, behangers- en glaszetbedrijf in Nederland, gerepresenteerd door de Stichting Erkenningsregeling voor het Afwerkingsbedrijf (STAF), zijn tot stand gekomen in juni 2004 in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 september 2004. De CZ stelt het op prijs indien zulks bij een citaat uit deze Algemene Voorwaarden vermeld wordt.
Deze voorwaarden zijn door STAF gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel te Gouda onder nummer 41174154.

ARTIKEL 1 - Definities
ARTIKEL 2 - Werkingssfeer
ARTIKEL 3 - Aanbod
ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst
ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer
ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument
ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk
ARTIKEL 8 - Overmacht
ARTIKEL 9 - Oplevering
ARTIKEL 10 - Betaling in termijnen
ARTIKEL 11 - De eindafrekening
ARTIKEL 12 - Niet-nakoming van de betalingsverplichting
ARTIKEL 13 - Garantie
ARTIKEL 14 - Geschillenregeling
ARTIKEL 15 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen
ARTIKEL 16 - Wijziging algemene voorwaarden

ARTIKEL 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
Consument: natuurlijk persoon of vereniging van eigenaren, die niet handelt in de uitoefening van beroep of bedrijf.
Ondernemer: natuurlijk of rechtspersoon, erkend door STAF, die bedrijfsmatig offertes uitbrengt en die glas-, schilders-, behangers- en/of afwerkingswerkzaamheden uitvoert en daartoe te verwerken producten levert.
Werk: het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen werkzaamheden en daarbij door de ondernemer geleverde materialen.
STAF (Stichting AF): Stichting Erkenningsregeling voor het Afwerkingsbedrijf.

ARTIKEL 2 - Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen ondernemer en consument.

ARTIKEL 3 - Aanbod

1. Het aanbod voor werk wordt schriftelijk of elektronisch gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken.
2. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst.
3. Het aanbod omvat een omschrijving van de te verrichten werkzaamheden en de te leveren materialen die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
4. Het aanbod vermeldt zo precies mogelijk het tijdstip of tijdvak waarop met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk en een vaste dan wel vermoedelijke datum van oplevering.
5. Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
   a) Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;
   b) Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen).
   De ondernemer kan op verzoek van de consument een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
6. Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
7. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument, bij voorkeur schriftelijk of elektronisch.

ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer zal het werk goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uitvoeren. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden, tenzij anders overeengekomen.
2. De ondernemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering van het werk.
3. De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
   - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond
   - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
   - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
   - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
   - een en ander voorzover de ondernemer deze gebreken of onjuistheden kende of redelijkerwijze behoorde te kennen.
4. De ondernemer is aansprakelijk voor de schade, tenzij deze hem niet is toe te rekenen.
5. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door terzake deskundige personen.
6. De ondernemer vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en te verwijten is aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de ondernemer zelf dan wel zijn ondergeschikten of andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulppersonen.

ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument

1. De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid het werk te verrichten.
2. De consument zorgt er voor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens.
3. De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor zijn rekening.
4. De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de ondernemer behoren zodanig en zo tijdig worden verricht dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. Indien niettemin vertraging ontstaat dient de consument de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
5. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee verband houdende schade en kosten aan de ondernemer te vergoeden indien deze omstandigheden hem kunnen worden toegerekend.
6. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
   - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
   - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
   - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
   - gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld.
   Dit doet niet af aan de plicht van de ondernemer om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 3.

ARTIKEL 7 - Meer- en minderwerk

1. Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst is gesloten, in overeenstemming met de prijsvormingsmethode zonder dat een aparte overeenkomst wordt gesloten meer- of minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 10% van de prijs van het werk.
2. Meer- of minderwerk voor een totaal bedrag hoger dan 10% van de prijs van het werk wordt behoudens in spoedeisende omstandigheden vooraf schriftelijk of elektronisch overeengekomen.

ARTIKEL 8 - Overmacht

1. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen tijdelijk onmogelijk, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.
2. Wordt de uitvoering van het werk voor één der partijen blijvend onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is de wederpartij gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte kosten.

ARTIKEL 9 - Oplevering

1. Bij overschrijding van de opleveringsdatum dan wel het afgesproken tijdstip of tijdvak is de ondernemer verplicht de hierdoor geleden aantoonbare schade te vergoeden, tenzij de overschrijding hem niet kan worden toegerekend.
2. Het werk is opgeleverd wanneer de ondernemer aan de consument heeft meegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard.

3. Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
   - wanneer uiterlijk 14 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van de ondernemer bij aangetekende brief de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;
   - wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande, dat door in gebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij aan in gebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.

ARTIKEL 10 - Betaling in termijnen

1. Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval plaats te vinden uiterlijk twee weken na ontvangst van de rekening.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de ondernemer zijn verplichting terzake van de voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid de verdere betaling van termijnen op te schorten.

ARTIKEL 11 - De eindafrekening

1. Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient de ondernemer bij de consument de eindafrekening in.
2. De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
3. In de eindafrekening wordt een specificatie gegeven van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven en van de overige kosten. Indien van toepassing wordt verder een specificatie van meer- en/of minderwerk opgenomen.
4. De in het vorige lid genoemde specificatie vindt niet plaats voor zover het werk is uitgevoerd voor een aanneemsom, behoudens opgedragen meer en/of minderwerk.
5. Indien de ondernemer bij de prijsvormingsmethode regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk met inachtneming van het bepaalde in artikel 7. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
6. Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen drie weken na ontvangst van de rekening.

ARTIKEL 12 - Niet-nakoming van de betalingsverplichting

1. Indien de consument niet tijdig betaalt wordt hij wettelijk geacht zonder nadere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Is de niet tijdige betaling toegepast vanwege een vermeende klacht of gebrek aan de uitgevoerde werkzaamheden bij oplevering, is de consument slechts gerechtigd het bedrag in te houden betrekking hebbend op het betwiste gedeelte. De consument volgt vervolgens de geschillenregeling volgens artikel 14.
2. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 10 lid 1 en artikel 11 lid 6 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente als gevolg van artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
3. De ondernemer is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van twee weken bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de consument.
4. Indien de consument met de betaling van een termijn als bedoeld in artikel 10 in gebreke blijft, is de ondernemer gerechtigd het werk stil te leggen, mits hij de consument schriftelijk of elektronisch heeft gesommeerd tot betaling over te gaan. Het in de vorige zin bepaalde laat het recht van de ondernemer op vergoeding van kosten, schade en rente onverlet.
5. De ondernemer blijft eigenaar van nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.

ARTIKEL 13 - Garantie

1. De ondernemer garandeert dat eventuele gebreken in het werk na oplevering gedurende de hierna te noemen perioden kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoont dat het gebrek geen verband houdt met het werk. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde perioden voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan blijven op grond van de wet.
2. Garantie buitenschilderen
   De ondernemer garandeert dat het uitgevoerde buitenschilderwerk:
   a. voldoende bescherming zal bieden tegen aantasting door weersinvloeden;
   b. voldoende bescherming zal bieden doordat het toegepaste verfsysteem aan de ondergrond gehecht zal blijven en niet op een voor de ondergrond schadelijke wijze zal verweren;
   c. wordt aangebracht met behulp van het correcte applicatiesysteem en/of materialen volgens de voorschriften van de fabrikant.
   De garantie wordt gegeven op het uitgevoerde buitenschilderwerk bij:
   a. - transparante beitsen
      - transparante vernissen voor een periode van twee jaar;
   b. - dekkende watergedragen verf
      - dekkende vochtregulerende verf
      - dekkende beits
      - dekkende high solid verf
      - dekkende traditionele verf voor een periode van drie jaar;
   c. - dekkende gesiliconiseerde verf voor een periode van vier jaar.
3. Garantie binnenschilderen
   De ondernemer garandeert dat het uitgevoerde binnenschilderwerk
   a. voldoende bescherming zal bieden doordat het toegepaste verfsysteem aan de ondergrond gehecht zal blijven en niet op een voor de ondergrond schadelijke wijze zal verweren;
   b. wordt aangebracht met behulp van het correcte applicatiesysteem en/of materialen volgens voorschriften van de fabrikant.
   De garantie wordt gegeven voor een periode van vier jaar.
4. Garantie glaszetten
   De ondernemer garandeert dat het isolerende dubbelglas wordt geplaatst volgens de van toepassing zijnde normen en praktijkrichtlijnen.
   Onverminderd de door de fabrikant gegeven garantie op het isolerende dubbelglas, garandeert de ondernemer dat gedurende een periode van vijf jaar na plaatsing van het glas geen vermindering van doorzicht door stofaanslag of condensatie tussen de bladen van geplaatst isolerend dubbelglas zal ontstaan. De consument kan deze periode verlengen met vijf jaar door het geplaatste isolerend dubbelglas in het vijfde jaar na de plaatsing te laten inspecteren door de ondernemer, waarna het eventueel aanbevolen onderhoud door de ondernemer moet worden uitgevoerd.
   Buiten de garantie vallen:
   - mechanische breuk;
   - thermische breuk;
   - condensvorming aan de kamer- of buitenzijde van de ruit;
   - interferentie (verkleuring).
5. Garantie behangen
   De ondernemer garandeert dat het behang/de wandbekleding op een correcte wijze op de wand wordt aangebracht, alsmede dat de daarvoor geldende fabrieksvoorschriften daarbij in acht worden genomen.

ARTIKEL 14 - Geschillenregeling

1. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met in achtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

ARTIKEL 15 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen

1. STAF staat garant voor de nakoming van de bindend adviezen van de commissie door haar leden, tenzij het lid het bindend advies binnen twee maanden na de verzending daarvan ter vernietiging aan de rechter voorlegt. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk of elektronisch beroep doet bij Stichting AF, Postbus 30, 2741 AA Waddinxveen, tel.0182 571660; www.af-erkend.nl.
3. STAF verschaft geen nakomingsgarantie indien voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de inname vereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting) van één van de volgende situaties sprake is:
   - aan het lid is surseance van betaling verleend of
   - het lid is failliet verklaard of
   - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd.
4. Bepalend voor deze laatste situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan STAF aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.
5. De garantstelling door STAF is beperkt tot € 10.000,- per bindend advies. STAF verstrekt deze garantstelling onder de voorwaarde dat de consument die op deze garantie een beroep doet, zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan STAF overdraagt (cedeert) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.
6. Voor het meerdere heeft STAF een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat de consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere eveneens aan STAF over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van STAF de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument of de consument wordt aangeboden dat STAF op naam van de consument en op kosten van de STAF de (buiten)gerechtelijke incassoprocedure zal voeren, een en ander ter keuze van STAF.

ARTIKEL 16 - Wijziging algemene voorwaarden

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