

REGLEMENT NATIONALE GESCHILLENCOMMISSIE VvE

Per 1 januari 2023

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- commissie: de Nationale Geschillencommissie VvE;
- bedrijf: de vve-beheerder die zich heeft aangesloten bij de Nationale Geschillencommissie VvE en zich heeft gecommitteerd aan geschilbeslechting door deze commissie conform dit reglement;
- opdrachtgever: de rechtspersoon, in de hoedanigheid van Vereniging van Eigenaars, die diensten of zaken afneemt van het bedrijf;
- voorwaarden: de voorwaarden, zoals deze gelden in de relatie tussen het bedrijf en de opdrachtgever.

Samenstelling en taak

Artikel 2

1. De commissie bestaat uit drie onafhankelijke leden:

- een voorzitter, die de hoedanigheid van meester in de Rechten heeft en werkzaam is op het gebied van verenigingsrecht en appartementsrechten;
- twee leden, respectievelijk afkomstig uit de kring van verenigingen van eigenaars (opdrachtgevers) en uit de kring van VvE-beheerders (bedrijven).

Aan de commissie kan een (plaatsvervangend) voorzitter en een secretaris worden toegevoegd, die eveneens de hoedanigheid van meester in de Rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door het kantoor van de voorzitter.

2. Aan de behandeling van voorgelegde geschillen nemen alle hiervoor genoemde leden deel.

3. De (plaatsvervangend) voorzitter van de commissie is bij elk van het voorgelegde geschil vrij in het bepalen van de samenstelling van de commissie bij het beoordelen van geschillen. De (plaatsvervangend) voorzitter dient lid 1 van dit artikel daarbij in acht te nemen. De leden worden gekozen uit de lijst die als bijlage 1 bij dit reglement is gevoegd, waarbij geldt dat zoveel mogelijk de eerstgenoemde personen uit elk van beide in lid 1 bedoelde kringen zullen worden aangesteld. Pas bij niet beschikbaarheid van die personen om welke reden dan ook, kan de voorzitter kiezen uit de vervolgens op de lijst genoemde personen uit de in lid 1 van dit artikel bedoelde kringen. De samenstelling van de commissie kan niet ter discussie worden gesteld bij de geschilbehandeling.

4. De voorzitter kan eens per drie jaar, te rekenen vanaf 1 januari 2023 een nieuwe of gedeeltelijk vernieuwde lijst van leden als bedoeld in lid 1 van dit artikel vaststellen. De voorzitter zal het concept van de lijst delen met de dan aangesloten bedrijven en hun opdrachtgevers en gelegenheid bieden voor inspraak. De reactie op de lijst moet binnen een maand worden gegeven. In deze reactie kunnen de dan aangesloten bedrijven en hun opdrachtgevers bezwaren opwerpen jegens de daarin genoemde personen. De voorzitter is gehouden die reacties mee te nemen bij het definitief vaststellen van de lijst van personen en, in voorkomend geval, te motiveren waarom bepaalde personen, ondanks bezwaren worden gehandhaafd op de lijst. De beslissing van de voorzitter kwalificeert niet als een beslissing of geschil waarop dit reglement van toepassing is.

Artikel 3

De commissie heeft tot taak geschillen tussen een opdrachtgever en een bedrijf te beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door het bedrijf te leveren of geleverde diensten en/of zaken. Zij doet dit door in een dergelijk geschil een bindend advies uit te brengen of door een schikking tussen partijen te bevorderen.

Bevoegdheid

Artikel 4

De commissie is bevoegd een geschil te behandelen, indien en zodra dit vastligt in (de algemene voorwaarden van) de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst.

Ontvankelijkheid

Artikel 5

De commissie verklaart de opdrachtgever in zijn klacht ambtshalve niet-ontvankelijk:

- a. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op dood, lichamelijk letsel of ziekte;
- b. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt;
- c. indien het een geschil betreft waarover de opdrachtgever of met inachtneming van artikel 6 lid 1 onder c het bedrijf reeds bij de rechter een procedure aanhangig heeft gemaakt of waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.
- d. indien de opdrachtgever vóór 1 januari 2018 schriftelijk bij het bedrijf heeft geklaagd.

Artikel 6

1. De commissie verklaart op verzoek van het bedrijf - gedaan bij eerste gelegenheid – de opdrachtgever in zijn klacht niet-ontvankelijk:

- a. indien hij zijn klacht niet eerst overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij het bedrijf heeft ingediend;
- b. indien hij zijn geschil vervolgens niet overeenkomstig de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden bij de commissie aanhangig heeft gemaakt;
- c. indien het bedrijf aan de opdrachtgever een termijn van vijf weken heeft gegeven om het geschil bij de commissie aanhangig te maken en de opdrachtgever van die mogelijkheid geen gebruik heeft gemaakt. Het bedrijf dient daarbij aan te kondigen dat hij na het verstrijken van voornoemde termijn zich vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.

2. In afwijking van het bepaalde in het eerste lid, aanhef en onder a en b, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de opdrachtgever ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van geschillen

Artikel 7

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.

2. Het geschil dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de opdrachtgever in te vullen vragenformulier.

Artikel 8

1. Degene die een geschil voorlegt, is een door de commissie vast te stellen bedrag aan klachtengeld verschuldigd. De hoogte van het klachtengeld kan afhankelijk worden gemaakt van de aard en het belang van de zaak, doch nooit meer bedragen dan de jaarlijkse waarde van het contract dat opdrachtgever met het bedrijf heeft.

2. Onverminderd het bepaalde in artikel 20 lid 1, wordt het in lid 1 bedoelde bedrag door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 9

Indien de opdrachtgever de betaling van de dienst en/of de zaak waarover het geschil gaat geheel of gedeeltelijk achterwege heeft gelaten, dient de opdrachtgever het nog openstaande factuurbedrag bij/in de daartoe door de commissie in het leven geroepen depotfaciliteit te deponeren, tenzij partijen anders overeenkomen. Over dit bedrag wordt geen rente vergoed.

Artikel 10

Indien de opdrachtgever niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2, 8 en 9, wordt hij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

Artikel 11

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat de zaak waarop het geschil betrekking heeft aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en de opdrachtgever die de zaak onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek naar de zaak naar het oordeel van de commissie niet mogelijk is.

2. De commissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt, een schuldsaneringsregeling van kracht is geworden of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest.

Artikel 12

Wordt het geschil door het bedrijf aan de commissie voorgelegd, dan wordt het geschil slechts in behandeling genomen indien de opdrachtgever daarmee instemt en voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7 lid 2 en 9, waarna het geschil verder behandeld wordt overeenkomstig de in dit reglement vastgelegde procedure.

Artikel 13

1. De commissie stelt het bedrijf schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil, en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de opdrachtgever toegezonden.

Artikel 14

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.

2. De commissie kan een partij, op verzoek van die partij, toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.

Artikel 15

1. De commissie kan indien zij dat noodzakelijk acht zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
2. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 16

1. De commissie beslist op grond van de wet, naar redelijkheid en billijkheid en met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld.
2. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 17

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - a. een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding vaststellen;
 - b. een betalingsverplichting vaststellen;
 - c. aan het bedrijf en/of aan de opdrachtgever nakoming opleggen van de overeenkomst;
 - d. de overeenkomst ontbinden of de partij-ontbinding bevestigen;
 - e. het bedrijf opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
 - f. aan het bedrijf herstelwerkzaamheden opdragen;
 - g. de opdrachtgever de bevoegdheid geven voor rekening van het bedrijf werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
 - h. alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

Artikel 18

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen. Het bepaalde in artikel 20 is in dat geval niet van toepassing.

Artikel 19

1. In het bindend advies bepaalt de commissie mede de bestemming van een ingevolge artikel 9 bij haar in depot gestort bedrag.
2. Bij geschillen over verrekening van het depotbedrag overeenkomstig het bindend advies, beslist de commissie op verzoek van de meest gerede partij.
3. Indien de commissie zich niet bevoegd verklaart of degene die het geschil aanhangig maakt niet ontvankelijk verklaart, wordt het in depot gestorte bedrag aan de opdrachtgever terugbetaald.

Artikel 20

1. Indien de klacht van de opdrachtgever door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat het bedrijf aan de opdrachtgever het door deze ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld geheel of gedeeltelijk moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien de commissie de klacht weliswaar ongegrond acht, maar van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aanhangig is gemaakt.
3. Indien het geschil aanhangig is gemaakt door het bedrijf en de klacht van de opdrachtgever door de commissie geheel of gedeeltelijk ongegrond wordt bevonden, wordt in het bindend advies tevens bepaald, dat de opdrachtgever aan het bedrijf het bedrag geheel of gedeeltelijk moet vergoeden dat hij ingevolge artikel 8 had moeten betalen als hij zelf het geschil aanhangig had gemaakt.

Artikel 21

Onverminderd het bepaalde in artikel 20, geldt dat de partij die grotendeels ongelijk krijgt, de kosten draagt die de commissie heeft gemaakt op grond van artikel 15 lid 1 alsmede de kosten die de andere partij heeft gemaakt, daaronder begrepen (niet limitatief) de in redelijkheid gemaakte kosten van (eventuele) juridische bijstand, partijdeskundigen en/of getuigen. De commissie mag van deze regel afwijken als zij daartoe in de feiten en omstandigheden van de zaak redenen ziet.

Artikel 22

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 16 lid 2 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.

Voorwaardelijk bindend advies en toegang tot de rechter

Artikel 23

1. Het bindend advies geldt als voorwaardelijk bindend advies (een voorwaardelijke door een derde gegeven vaststelling als bedoeld in artikel 7:900 lid 2 Burgerlijk Wetboek): als geen van partijen binnen twee weken na de datum van het bindend advies schriftelijk aan de andere partij en de commissie heeft laten weten zich niet met het bindend advies te kunnen verenigen, vervalt het voorwaardelijke karakter daarvan en wordt het onherroepelijk. Het bindend advies is niet appellabel.
2. Als een van partijen binnen twee weken na de datum van het bindend advies schriftelijk aan de andere partij en de commissie heeft laten weten zich niet met het bindend advies te kunnen verenigen, kan het geschil aan de bevoegde rechter worden voorgelegd en wordt het bindend advies niet onherroepelijk. Die partij moet het geschil binnen drie maanden na het sturen van het bericht bedoeld in dit lid bij de rechter aanhangig maken. Verstrekt die termijn ongebruikt, dan wordt het bindend advies alsnog onherroepelijk als omschreven in lid 1 van dit artikel.

Geheimhouding

Artikel 24

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Slotbepalingen

Artikel 25

Indien het bindend advies van de commissie niet binnen twee maanden na het onherroepelijk worden door het bedrijf is nagekomen, is het bedrijf een boete van € 500,00 per maand verschuldigd, een gedeelte van een maand daaronder begrepen. Deze boete kan maximaal het dubbele belopen van het bedrag dat het bedrijf verschuldigd is, althans van de waarde van de opdracht die uitgevoerd moet worden. De in dit artikel bedoelde termijn van twee maanden vangt aan

- i. in geval zich de situatie als bedoeld in artikel 23 lid 1 voordoet: twee weken na verzending van het bindend advies;
- ii. in geval zich de situatie van artikel 23 lid 2 (2^e en 3^e volzin) voordoet: daags nadat de termijn van drie maanden ongebruikt is verstreken;
- iii. in geval zich de situatie beschreven in artikel 22 lid 1 en 2 voordoet: daags nadat de commissie op het daar bedoelde verzoek heeft beslist,

Artikel 26

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 27

De leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop het onderhavige reglement van toepassing is.

Bijlage 1 - lijst van commissieleden per 1 januari 2023

Voorzitter

De heer Gert-Jan de Jager

Plaatsvervangend voorzitter

Mevrouw Elske Zomer

Leden uit de kring van Vereniging van Eigenaars (opdrachtgevers)

De heer Gert-Jan Vlug

De heer Pieter van Loon

Leden uit kring VvE-beheerders (bedrijven)

De heer Bono Reedijk

De heer Wim Vermeulen