



CBW-erkend

WOONWINKELS DIE  
CBW-ERKEND ZIJN,  
HEBBEN VERKOOP-  
VOORWAARDEN DIE  
U EXTRA GOED  
BESCHERMEN BIJ  
UW AANKOOP.

DEZE VOORWAARDEN  
GELDEN VOOR IN DE  
WINKEL, ONLINE OF  
BUITEN DE VERKOOP-  
RUIMTE, DUS VOOR  
AL UW AANKOPEN BIJ  
EEN CBW-ERKENDE  
ONDERNEMER.



Ze bieden een  
goede garantie,  
tenminste 2 jaar.



Uw aanbetaling:  
gaat een winkel  
failliet dan is er  
een aanbetalings-  
regeling.\* / \*\*



Gaat er toch iets mis,  
dan is er een  
onafhankelijk  
instantie die voor een  
passende oplossing  
zorgt bij geschillen.\* \*\*

## CBW-ERKEND VOORWAARDEN VOOR WOONWINKELS

► DEZE VOORWAARDEN ZIJN VAN TOEPASSING OP AANKOPEN  
GEDAAN VANAF 01-01-2020

### GOED GEKOZEN!

**U heeft de juiste beslissing genomen.** U heeft namelijk gekozen voor een CBW-erkende winkel. Winkels die CBW-erkend zijn, hanteren algemene voorwaarden die de consument extra goed beschermen. In de voorwaarden zijn alle (wettelijke) regels opgenomen die voor u van belang zijn bij uw (online) aankoop, ten aanzien van aanbetalings, levertijd, levering, betaling, vervoer, garantie, enzovoort.

CBW-erkende winkels bieden meer zekerheid dan andere woonwinkels, want ze hanteren een erkenningsregeling met **drie garanties**. Op het gebied van **aanbetalen** bijvoorbeeld. Gaat een winkel failliet, dan is er een aanbetalingsregeling waarbij andere CBW-erkende woonwinkels u helpen.\* / \*\* Ook bieden ze een **goede productgarantie**.

En gaat er toch nog iets mis, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een **onafhankelijke geschillenbeslechter**, die gegarandeerd voor een passende oplossing zorgt. In deze voorwaarden staat precies hoe de regeling werkt. De CBW-erkende woonwinkels, variërend van meubel-, keuken- en parketzaken tot winkels met tapijt, badkamers, slaapkamers en gordijnen, zijn te herkennen aan het speciale CBW-erkend logo met jaartal. En op onze site [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) vindt u alle CBW-erkende woonwinkels bij u in de buurt.\*\*

### CBW-ERKEND, ZEKER VAN UW AANKOOP

Kijk op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) voor meer informatie over CBW-erkend en de regeling.

\* Uitgezonderd overeenkomsten op afstand.

\*\* Aan de tekst op deze pagina kunnen geen rechten en plichten worden ontleend. De exacte voorwaarden, beperkingen en werkwijze staan uitgewerkt in de artikelen van deze CBW-erkend voorwaarden.

# WOONWINKELS

Deze voorwaarden zijn van toepassing op aankopen gedaan vanaf 01-01-2020

## ARTIKEL 1 • Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

**De ondernemer:** de CBW-erkende verkoper/opdrachtgever, deelnemer aan de SG CBW, die met de afnemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;  
**De afnemer:** de koper/opdrachtgever of degene die met de ondernemer een overeenkomst aangaat of wil aangaan;  
**De zakelijke afnemer:** de afnemer die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;  
**De consument:** de afnemer die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;  
**Aflevering:** de feitelijke aanbidding van de gekochte producten en/of halfgerede producten aan de afnemer;  
**Oplevering:** het gebruiksklaar, zoals afgesproken, ter beschikking stellen van de producten en/of het werk;  
**Overeenkomst op Afstand:** de overeenkomst met een consument waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend gebruik wordt gemaakt van één of meer technieken voor communicatie op afstand, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1e BW, zoals bijv. webwinkel of postorder;  
**Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomst:** een overeenkomst die met een consument gesloten wordt anders dan in de verkoopruimte van de ondernemer, zoals bedoeld in artikel 6:230g lid 1f BW (bijvoorbeeld bij consumenten thuis, op sommige beurzen of op straat);  
**SG CBW:** Stichting Garantiereregelingen CBW, die belast is met de uitvoering en handhaving van de consumentenregelingen als bedoeld in de artikelen 19 en 21 van deze voorwaarden;  
**Deelnemer SG CBW:** de CBW-erkende ondernemer die zichzelf of een of meer van zijn filialen/werkmaatschappijen heeft aangesloten bij de Stichting Garantiereregelingen CBW;  
**Aanbesteding:** de door afnemer bij het sluiten van de overeenkomst verrichte betaling van een deel van de overeengekomen prijs;  
**Vloer:** ondervloer en/of tussenvloer en/of vloerbedekkend materiaal;  
**Ondervloer:** de bestaande ondergrond waarop het werk moet worden uitgevoerd;  
**Tussenvloer:** het materiaal dat wordt aangebracht tussen de ondervloer en het vloerbedekkend materiaal, niet zijnde reparatiemateriaal van de ondervloer.  
**Aansluiten:** het aansluiten van alle toe- en afvoerleidingen en bedradingen op aanwezige en correct aangebrachte aansluitpunten;  
**Installeren:** het aanbrengen van alle toe- en afvoerleidingen, bedradingen en aansluitpunten, nodig voor het juist monteren van het product;  
**Monteren (plaatsen):** het in elkaar zetten en stellen van het product dan wel onderdelen daarvan;  
**Overige werkzaamheden:** sloop- en verbouwingswerkzaamheden, het egaliseren van vloeren en muren en het verwerken van tegels;  
**Geschillenbeslechter:** de onafhankelijke instantie aan wie de SG CBW de behandeling van geschillen heeft uitbesteed.

## ARTIKEL 2 • Geldigheid

Deze voorwaarden mogen uitsluitend worden gebruikt door CBW-erkende woonwinkels en uitsluitend voor de levering van producten en/of diensten op gebied van woninginrichting.  
 Deze voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing in de situatie van een transactie tussen:  
 • een in Nederland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een consument  
 • een in het buitenland gevestigde en zaakdoende CBW-erkende ondernemer met een in Nederland gevestigde consument.

## ARTIKEL 3 • Intellectueel eigendom

1. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op o.a. verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, monsters, stalen en modellen. Als de ondernemer dat vraagt, moet de afnemer ze direct teruggeven. Als de ondernemer daarnaast nog andere wettelijke rechten heeft, kan hij die opeisen.  
 2. Afnemer mag aanduidingen over rechten van intellectueel eigendom op/in de door ondernemer geleverde of ter beschikking gestelde prestaties niet verwijderen of wijzigen.  
 3. Afnemer mag materiaal van de ondernemer waarop intellectuele eigendomsrechten rusten niet verveelvoudigen, openbaar maken, exploiteren of tentoonstellen zonder toestemming van de ondernemer.

## ARTIKEL 4 • Offerte

1. Alle offertes zijn tot en met 21 dagen na offertedatum geldig, tenzij uit de offerte anders blijkt. Zij zijn gebaseerd op de door de afnemer verstrekte gegevens, tekeningen en daaraan ontleende maten en eventueel door de ondernemer gedane metingen. De afnemer moet daarbij de ondernemer informeren over feiten en/of omstandigheden die de uitvoering van de overeenkomst kunnen beïnvloeden, voor zover van belang bij het maken van de offerte (zie ook artikel 7 en 8). Bij vloeren houdt de ondernemer bij het meten van de oppervlakten de grootste lengte- en breedtematen aan, daarbij rekening houdend met de verpakkingsseenheden zoals die bij leveranciers besteld moeten worden (streckende meters tapijt, pakken laminaat, volledige lengte plinten e.d.). Ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen, opgaven van maten en gewichten en stalen en modellen afkomstig van de ondernemer zijn zo nauwkeurig mogelijk.  
 2. De offerte vermeldt een volledige omschrijving van de te leveren producten en te verrichten werkzaamheden, de totale (koop)prijs, de levertijd, de betalingscondities en de risico's voor beide partijen.  
 Bij bestelling 'op afroep' bevat de offerte een uitleg daarover en informatie over de levertijd na afroep, zoals genoemd in artikel 6 lid 6.  
 De offerte geeft de prijs van de materialen en de manier waarop de prijs voor het uit te voeren werk wordt berekend. Er zijn twee manieren: aanneemsom of regie.

a. bij aanneemsom spreken partijen een vast bedrag af waarvoor het werk zal worden uitgevoerd;  
 b. bij regie geeft de ondernemer nauwkeurig op wat de prijs bepaalt (bijv. uurtarief en prijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de afnemer een richtprijs geven, dat is een schatting van de totale kosten. De offerte vermeldt als er sprake is van bijkomende kosten zoals vracht-, leverings-, betaal- of portokosten.  
 3. De werkzaamheden die niet genoemd zijn in de offerte vallen niet onder de afgesproken prijs. Als de afnemer deze wel verlangt, kan dit prijsverhogend werken (zie ook artikel 13).  
 4. De afnemer moet ervoor zorgen dat de ondernemer de werkzaamheden goed kan uitvoeren.  
 5. Als de afnemer de offerte niet accepteert, mag de ondernemer de kosten van het opstellen van de offerte in rekening brengen, maar alleen als de afnemer bij of voor het aanvragen van de offerte aantoonbaar is gewezen op de (hoogte van de) kosten. De afnemer wordt eigenaar van de offerte en eventuele tekeningen bij betaling van offertekosten. Het intellectueel eigendom blijft bij de ondernemer.

## ARTIKEL 5 • Overeenkomst (voor overeenkomsten buiten de verkoopruimte of op afstand: zie artikel 18) Aanbetaling

1. De ondernemer mag bij het aangaan van een overeenkomst met een consument een aanbetaling vragen. Bij een zakelijke afnemer (niet consument) gelden geen maximum percentages. Bij een consument is de hoogte van het maximum percentage afhankelijk van het product.  
 2. De maximale aanbetaling voor consumenten is 25%, behalve bij onderstaande producten waarvoor 15% het maximum is:  
 a. keukens/badkamers/sanitair artikelen en/of onderdelen daarvan, en/of daarmee verband houdende werkzaamheden;  
 b. parket, vloerplanken van massief hout, marmoleum, PVC, traprenovatie, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.  
 c. eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die staan vermeld op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl).  
 3. Op de aanbetalingspercentages genoemd in lid 2 is de aanbetalingsregeling van artikel 19 van toepassing. Dit geldt niet bij een overeenkomst op afstand.  
 4. Bij een overeenkomst op afstand gelden geen maximale aanbetalingspercentages, behoudens de wettelijke beperkingen zoals omschreven in artikel 11 lid 2.  
**Prijswijziging**  
 5. Prijsverhogingen kunnen aan zakelijke afnemers worden doorberekend.  
 6. Voor prijsverhogingen bij consumenten, optredend na het sluiten van de overeenkomst maar voor levering, geldt:  
 • Prijsverhogingen door BTW-verhogingen en andere wettelijke maatregelen kunnen altijd worden doorberekend.  
 • Andere prijsverhogingen binnen 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mogen niet worden doorberekend.  
 • Andere prijsverhogingen na 3 maanden na het sluiten van de overeenkomst mogen alleen worden doorberekend als dit is afgesproken. De ondernemer vermeldt daarbij waarom een prijsverhoging kan worden doorgevoerd en of de consument daarna wel of niet kosteloos kan ontbinden.  
 7. Prijsverlagingen na het sluiten van de overeenkomst door bijv. opruiming, opheffingsuitverkoop, acties of korting op showroommodellen geven de afnemer geen recht op prijsvermindering.  
**Eigendomsvoorbehoud**  
 8. De ondernemer blijft eigenaar van de verkochte producten tot de afnemer de prijs (en eventuele bijkomende kosten) volledig heeft voldaan. De afnemer is verplicht de producten zorgvuldig te behandelen. Hij mag de producten niet aan derden afstaan of in onderpand geven, belenen, of (laten) verwijderen uit de ruimte waar ze geleverd zijn, totdat het verschuldigde bedrag is betaald.  
 9. De ondernemer mag zonder ingebrekestelling de overeenkomst geheel of gedeeltelijk buitengerechtelijk ontbinden bij faillissement, surseance van betaling of wettelijke schuldsanering van de afnemer.  
**Zekerheidstelling bij zakelijke afnemers**  
 10. Bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer mag de ondernemer voldoende zekerheid vragen voor het nakomen van de betalingsverplichting voordat hij de overeenkomst uitvoert of daarmee verder gaat.  
**Schadevergoeding bij zakelijke afnemers**  
 11. De ondernemer hoeft nooit andere schadevergoeding te betalen aan een zakelijke afnemer dan in deze voorwaarden uitdrukkelijk is geregeld. Hij hoeft andere directe of indirecte schade, waaronder begrepen schade van derden, winstderving en dergelijke, niet te vergoeden.  
**Voorkosten**  
 12. De ondernemer mag voorrijkosten rekenen als dit bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Als vervoer niet is inbegrepen in de overeenkomst, mag de ondernemer altijd voorrijkosten rekenen, behalve bij non-conformiteit.

## ARTIKEL 6 • Levertijd

1. De levertijd is de afgesproken tijd waarbinnen het werk moet zijn verricht of de producten moeten zijn geleverd. De levertijd is vast tenzij in de overeenkomst een vermoedelijke levertijd staat. Als geen levertijd is afgesproken, dan geldt bij een consumentenkoop een vaste levertijd van 30 dagen.  
 2. Als de vermoedelijke levertijd niet wordt gehaald, wordt de ondernemer een extra termijn gegund om alsnog te leveren. De extra termijn is maximaal een maand maar nooit langer dan de oorspronkelijke levertijd. Eventuele prijsverhoging binnen deze termijn mogen niet worden doorberekend.  
 3. Bij overschrijding van de extra termijn of de vast afgesproken levertijd mag de afnemer de overeenkomst zonder ingebrekestelling of rechterlijke tussenkomst ontbinden en/of schadevergoeding vragen.  
 4. Bij overschrijding van de vermoedelijke of vast afgesproken levertijd is de ondernemer bij een overeenkomst met een zakelijke afnemer niet aansprakelijk voor enige vorm van gevolgschade.  
 5. Bij een overeenkomst met een consument moet de ondernemer die schade vergoeden die verband houdt met de overschrijding en die mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en de aard van de schade hem kan worden toegerekend. De consument moet de schade zo veel mogelijk beperken.  
 6. Als er is afgesproken dat er na de mededeling van de consument besteld wordt door de ondernemer (bestelling

op afroep), dan gaat de afgesproken vaste of vermoedelijke levertijd lopen vanaf de afroepdatum. Afroep moet gebeuren binnen negen maanden na het sluiten van de overeenkomst, tenzij anders afgesproken. Vindt er geen afroep plaats binnen die termijn, dan zal de ondernemer de afnemer schriftelijk herinneren en hem maximaal drie maanden geven om alsnog af te roepen. Na deze termijn wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en is artikel 12 van toepassing.

## ARTIKEL 7 • Rechten en plichten van de ondernemer

1. De ondernemer levert de producten goed, deugdelijk en zoals afgesproken in de overeenkomst. De werkzaamheden worden goed, deugdelijk en zoals afgesproken uitgevoerd.  
 2. De ondernemer houdt zich bij de levering van producten en uitvoering van werkzaamheden aan de op dat moment geldende wettelijke voorschriften.  
 3. De ondernemer wijst de afnemer tijdig voor het sluiten van de overeenkomst erop dat de afnemer zorgt voor geschiktheid van de plaats waar de werkzaamheden moeten worden verricht, zoals bijv. dat er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften.  
 Als de ondernemer daar niet (tijdig) op wijst, moet hij de door de consument geleden directe schade en kosten vergoeden en draagt hij zelf zijn eventuele eigen schade.  
 4. De ondernemer wijst de afnemer ook op:  
 • onjuistheden in de opdracht of opgedragen werkzaamheden, bijv. het werken op een ondeugdelijke ondergrond;  
 • het gebrek aan ongeschikt zijn van bepaalde zaken, bijv. door de consument ter beschikking gestelde materialen of hulpmiddelen;  
 Dit geldt alleen als de ondernemer deze kent of redelijkerwijs hoort te kennen. Doet de ondernemer dit niet, dan is hij aansprakelijk voor de schade, tenzij hem de schade niet is toe te rekenen.  
 5. De ondernemer, als hij is geïnformeerd door de afnemer (zie artikel 8 lid 5), geeft over de noodzaak van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen zoals een lift of een kraan de informatie die van hem voor zover zijn deskundigheid strekt mag worden verwacht. Partijen spreken af voor wiens rekening en risico het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen komt.  
 6. De ondernemer zet na de start het werk regelmatig voort.  
 7. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door voor dat werk deskundige personen.  
 8. Als het werk vertraagt door omstandigheden die voor risico van de consument komen, dan wordt de levertermijn verlengd.  
 9. Als de afnemer wensen heeft voor geluidsisolatie van een vloer (bijvoorbeeld in appartementen), dan vraagt de ondernemer aan de afnemer een verklaring met daarin de gemeten waarde van ondervloer en dekvloer. Doet de afnemer dat niet of is die niet beschikbaar, dan waarschuwt de ondernemer de afnemer voor een mogelijk minder geluidsisolering na oplevering. De ondernemer zorgt ervoor dat hij kan aantonen dat de geleverde producten het beoogde geluidswerende effect hebben, bijv. door overlegging van productinformatie van de leverancier van de tussenvloer.

## ARTIKEL 8 • Rechten en plichten van de afnemer

1. De afnemer zorgt dat de ondernemer de producten kan afleveren en het werk kan verrichten.  
 2. De afnemer zorgt dat de ondernemer tijdig de voor het werk benodigde goedkeuringen (vergunningen e.d.) en de voor het werk belangrijke gegevens (bijv. de ligging van leidingen) heeft.  
 3. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats waar gewerkt wordt daarvoor geschikt is, zoals dat:  
 • de ruimte gladsticht is en deugdelijk kan worden afgesloten;  
 • vloeren vrij zijn van kalk, cement- en vuilresten en losse gedeelten;  
 • er voldaan is aan de bouwkundige en/of installatievoorschriften;  
 • installatiepunten, leidingen en afvoerpipen aanwezig zijn conform de tekening van de ondernemer;  
 • er elektriciteit, verwarming, stromend water en voldoende ventilatie aanwezig is.  
 Als de afnemer daar niet voor zorgt, moet hij de door de ondernemer geleden aantoonbare directe schade en redelijke kosten vergoeden en draagt hij zijn eventuele eigen schade.  
 4. De afnemer draagt het risico voor schade door:  
 • onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;  
 • onjuistheden in de door de afnemer verlangde constructies en werkwijzen;  
 • gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt gedaan;  
 • gebreken in materialen of hulpmiddelen die door de afnemer ter beschikking zijn gesteld.  
 De ondernemer wijst de afnemer wel op de zaken genoemd in lid 4 van artikel 7.  
 5. De afnemer informeert de ondernemer over bijzondere omstandigheden die bijv. het gebruik van een lift of een kraan noodzakelijk maken. Partijen spreken af wie de kosten en het risico van het gebruik van de bijzondere hulpmiddelen draagt. Als de afnemer deze informatie niet heeft gegeven, zijn de kosten van het gebruik van bijzondere hulpmiddelen voor zijn rekening.  
 6. De afnemer zorgt ervoor dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen tijdig en goed gebeuren, zodat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging krijgt. Als er toch vertraging ontstaat, dan meldt de afnemer dat tijdig aan de ondernemer.  
 7. De afnemer zorgt ervoor dat in de ruimte waar de werkzaamheden plaatsvinden of hebben plaatsgevonden geen andere werkzaamheden worden verricht die schade kunnen veroorzaken aan het werk van de ondernemer.  
 8. De afnemer zorgt ervoor dat de plaats van aflevering goed bereikbaar en tijdig beschikbaar is en dat al het mogelijke wordt gedaan om een vlotte op-/aflevering mogelijk te maken.  
 9. Als de start of de voortgang van het werk vertraagt door omstandigheden zoals in dit artikel genoemd, moet de afnemer de schade die de ondernemer daardoor lijdt vergoeden, als deze omstandigheden de afnemer kunnen worden toegerekend.  
 10. De afnemer zorgt goed voor de artikelen, materialen en gereedschappen van de ondernemer die zich ter plaatse van het werk bevinden.  
 11. De afnemer die tegen het uitdrukkelijke advies van de ondernemer toch wil dat de ondernemer bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor de





hij dat in een winkel zou mogen doen.

2. Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.

3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

#### D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd via het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.

3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:

a. als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of

b. als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen. Bij een buiten de verkooppriimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.

6. Als de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:

a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of

b. de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.

8. Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

#### E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.

2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoonde dat hij het product heeft teruggezonden.

3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

#### F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

1. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

2. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

3. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

4. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermeld zijn met andere producten.

#### ARTIKEL 19 • Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl))

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een overeenkomst op gebied van woninginrichting, gesloten in een fysieke winkel of buiten de verkooppriimte (bijv. bij consument thuis, op straat of sommige beurzen). De regeling is niet van toepassing bij overeenkomsten op afstand, bijv. in een webshop.

De regeling is van toepassing als de consument bij faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering van de ondernemer geen product en/of dienst geleverd krijgt terwijl hij wel heeft aanbetaald. Deze regeling houdt in dat de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten met een andere CBW-erkende woonwinkel. De aanbetaling wordt op de prijs in mindering gebracht door en voor rekening van deze CBW-erkende woonwinkel. Er wordt geen geld terugbetaald.

1. De regeling kent de volgende voorwaarden:

a. De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Dit beroep moet uiterlijk drie maanden na uitspraak van faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering en de curator het onder lid 1b bedoelde bewijs heeft gegeven bij SG CBW ontvangen zijn.

b. De consument overlegt hierbij in ieder geval een kopie

van de overeenkomst, een aanbetalingsbewijs en een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt terugbetaald.

c. De consument is verplicht zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer (tot het maximale aanbetalingspercentage in artikel 5 lid 2) aan de SG CBW over te dragen.

2. De SG CBW laat binnen twee maanden na ontvangst weten of het beroep terecht is. Zo ja, dan verstrekt de SG CBW schriftelijk het bewijs waarmee de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten. Een lijst van ondernemers, zo veel mogelijk in hetzelfde (prijs)segment, is in te zien op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Daar staat ook uitgelegd hoe deze lijst wordt samengesteld. De consument kan zelf suggesties aandragen bij SG CBW.

3. Bij het sluiten van de vervangende overeenkomst gelden de volgende regels:

a. De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.

b. De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen zes maanden na ontvangst van het bewijs.

c. De aanbetaling van de consument wordt van de nieuwe prijs afgetrokken maar niet meer dan 25 of 15% van de oorspronkelijke prijs en niet meer dan 25 of 15% van de nieuwe prijs als die lager is dan de oorspronkelijke prijs (rekenvoorbeelden: zie [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Het percentage van 15% geldt voor:

• keuken/badkamer(-onderdelen) en sanitaire producten en/of in verband daarmee te verrichten werkzaamheden;

• parket, vloerplanken van massief hout, traprenovatie, marmoleum, PVC, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.

• eventuele overige productgroepen en/of diensten, als die op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) staan vermeld.

d. De ondernemer die is vermeld op de lijst werkt mee met het sluiten van vervangende overeenkomsten. Hij mag alleen een vervangende overeenkomst weigeren als hij aan SG CBW aannemelijk maakt dat dit in zijn geval onredelijk is.

e. De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn eigen, normale verkoopprijs aan. Dat hoeft niet dezelfde prijs te zijn als de oorspronkelijke ondernemer hanteerde. De regeling is dus geen prijsgarantie. Speciale actie-, opruimings- of aanbiedingsartikelen mogen buiten het aanbod blijven.

4. Niet onder de aanbetalingsregeling vallen:

• overeenkomsten op afstand;

• overeenkomsten met zakelijke kopers;

• de productgarantie genoemd in artikel 15;

• het sluiten van een vervangende overeenkomst zonder toetsing door SG CBW (zie lid 1 en 2);

• het meerdere boven de genoemde percentages.

Er kan ook geen beroep op de regeling worden gedaan als de curator ervoor zorgt dat hij of een andere partij de oorspronkelijke overeenkomst tegen dezelfde condities kan uitvoeren.

#### ARTIKEL 20 • De geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met een minimale (koop)som van € 250 kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij Stichting UitgesprokenZaak.nl. Hoe dit in zijn werk gaat en hoe een geschil aanhangig gemaakt kan worden is na te lezen op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) of [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

2. De consument moet zijn klacht eerst bij de ondernemer melden. De ondernemer moet in de gelegenheid zijn gesteld om:

• op de klacht te reageren en;

• de klacht te erkennen of af te wijzen en;

• bij een erkende klacht deze op te lossen. De termijn voor oplossing wordt bepaald op 6 weken, tenzij de ondernemer een andere redelijke termijn heeft aangegeven die nodig is om de klacht op te lossen, in welk geval de door de ondernemer meegedeelde termijn geldt.

3. Als de ondernemer een aanbod heeft gedaan ter oplossing van de klacht en de consument gaat niet akkoord, dan moet de consument dit aanbod aantoonbaar afwijzen. Als het aanbod is afgewezen door de consument, dan heeft de ondernemer nog twee weken tijd om een aangepast voorstel te doen. Als de consument niet akkoord gaat, dan wijst hij het voorstel aantoonbaar af, alvorens het geschil in behandeling genomen kan worden.

4. Als niet is voldaan aan het bepaalde in lid 2 en 3, kan het geschil niet in behandeling genomen worden.

5. De consument kan tot 12 maanden na het indienen van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aanhangig maken bij de geschillenbeslechter, tenzij partijen anders overeenkomen.

6. Als de consument een geschil aanmeldt bij de geschillenbeslechter is de ondernemer aan deze keuze gebonden.

7. Als de ondernemer een geschil behandeld wil zien door de geschillenbeslechter, dan moet hij handelen zoals is bepaald in het reglement van de geschillenregeling. Als de consument daaraan niet wil meewerken, dan is de ondernemer vrij om het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

8. Het geschil kan door de geschillenbeslechter worden opgelost door:

• bemiddeling door de geschilbehandelaar;

• bemiddeling door een deskundige;

• een bindende uitspraak.

9. Het reglement van de geschillenbeslechter is te raadplegen op [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

10. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De tarieven staan vermeld op [www.uitgesprokenzaak.nl](http://www.uitgesprokenzaak.nl).

11. Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde geschillenbeslechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Voor online aankopen mag ook een klacht worden ingediend bij het Europese Platform Online Dispute Resolution (<http://ec.europa.eu/odr>).

12. Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de geschillenbeslechter kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuisland van de consument erkende

geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.

13. In de situatie dat de consument (deels) heeft betaald en de ondernemer zonder (gerechtvaardigde) reden niet uitlevert of niets meer van zich laat horen over een afgesproken levering, geldt dat de geschillenbeslechter slechts gehouden is een bemiddelingspoging te doen, waarna de behandeling eindigt. De consument krijgt het klachtengeld terug als de bemiddeling niet succesvol is.

#### ARTIKEL 21 • Nakomingsgarantie

1. De SG CBW staat garant voor de nakoming van een door de geschillenbeslechter gewezen bindend advies of een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve:

• als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd, behalve als de rechter het bindend advies bekrachtigt en de ondernemer niet in beroep gaat;

• als er sprake is van de situatie zoals omschreven in artikel 20 lid 13.

De consument moet binnen 3 maanden na het verstrijken van de termijn waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk beroep hierop doen bij de SG CBW (via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)).

2. De SG CBW zal na een beroep op de nakomingsgarantie altijd eerst de ondernemer gelegenheid geven na te komen. De consument werkt daaraan mee, ook al zijn termijnen die de geschillenbeslechter stelde al verlopen.

3. De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als sprake is van:

a. faillissement/surveillance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;

b. feitelijke beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer. Bepalend is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW de feitelijke beëindiging van de (verkoop)activiteiten van het bedrijf aannemelijk kan maken.

4. Als de geschillenbeslechter een ondernemer zowel verplicht tot betaling van een bedrag als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betaling wordt verricht, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.

5. Als het bindend advies de ondernemer verplicht om een product terug te nemen, dan moet de consument daaraan meewerken en de ondernemer tot terugneming in de gelegenheid stellen. Aan de consument terug te betalen bedragen hoeven pas na terugname uitgekeerd te worden, ook als het bindend advies een andere volgorde aangeeft, tenzij de ondernemer niet meewerkt aan nakoming van het bindend advies.

6. De garantie is beperkt tot:

a. € 10.000 per bindend advies. De consument draagt zijn vordering over (cedeert) aan SG CBW tot het bedrag van het uitgekeerde bedrag. SG CBW spant zich, zoveel als redelijkerwijs van haar kan worden verwacht, in om haar vordering en eventuele de restantvordering van de consument, zonder kosten voor de consument, op de nalatige deelnemer te verhalen. Wanneer de deelnemer voor de rechter wordt gedaagd, dan moet de consument om praktische redenen ook het meerdere cederen aan SG CBW; en

b. bij een faillissement, surveillance van betaling, wettelijke schuldsanering of feitelijke beëindiging van de (verkoop) activiteiten van het bedrijf:

• een maximum bedrag van € 2.269 per geschil voor keuken, badkamer of sanitair en daarmee verband houdend werk of een maximum van € 1.361 per geschil voor overige producten/diensten; en

• € 25.000 per deelnemer voor alle beroepen op de nakomingsgaranties tezamen. Na het verstrijken van de termijn waarbinnen de consument een beroep op de nakomingsgarantie kan doen, zal de SG CBW (de) gegronde beroep(en) op de nakomingsgarantie van de consument(en) uitkeren. Als de gezamenlijke beroepen boven € 25.000 uit komen, dan zal SG CBW naar rato uitkeren. Daarbij wordt gestreefd naar een uitkering binnen uiterlijk zes weken na het verstrijken van de uiterste termijn om een beroep te doen op de nakomingsgarantie. De laatste twee zinnen van lid 6 onder a. zijn hier ook van toepassing.

#### ARTIKEL 22 • Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.

© INretail, Postbus 762, 3700 AT Zeist