



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 aanbeting, 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 vindt u alle CBW-erkende woonwinkels bij u in de buurt.**

CBW-ERKEND, ZEKER VAN UW AANKOOP

Kijk op 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.

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 wilt dat de ondernemer bepaalde werkzaamheden verricht, is zelf aansprakelijk voor de hierdoor ontstane schade.

12. De afnemer kan de ondernemer niet verplichten tot het verrichten van werkzaamheden die in strijd zijn met Arbo-voorschriften.

ARTIKEL 9 • Opslag van producten

1. Als de producten op de afgesproken leverdatum worden aangeboden maar niet worden aangenomen, behalve als de producten ondegelijk zijn, zal de ondernemer binnen een redelijke termijn een tweede levering doen. De ondernemer mag na weigering of na tweede levering opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten in rekening brengen.

2. Als ook de tweede levering niet wordt aanvaard, mag de ondernemer:

a. nakoming van de overeenkomst vorderen en opslagkosten en verdere aantoonbare schade en redelijke kosten rekenen of;

b. de overeenkomst als geannuleerd beschouwen volgens de regeling in artikel 12. Naast annuleringskosten mag de ondernemer ook de opslagkosten rekenen.

3. Als de producten door de afnemer zijn betaald, zal de ondernemer de producten maximaal 3 maanden in opslag houden, onder berekening van redelijke interne of externe opslagkosten. Hierbij houdt de ondernemer rekening met de verkoopwaarde van de producten en de duur van de opslagperiode, tenzij hierover andere afspraken gemaakt zijn. Neemt de afnemer na verloop van 3 maanden nog steeds niet af, dan wordt de overeenkomst als geannuleerd beschouwd en mag de ondernemer, naast de in artikel 12 genoemde annuleringsvergoeding, in redelijkheid gemaakte opslagkosten rekenen. Hij moet de afnemer schriftelijk melden dat hij dit van plan is.

4. Het risico van brand en beschadiging tijdens opslag wordt door de ondernemer in geval van een consumentenkoop voor zijn rekening door verzekering gedekt.

ARTIKEL 10 • Vervoer en beschadiging bij aflevering

1. Het vervoer van de producten is bij de prijs inbegrepen, behalve bij meeneemartikelen of als er iets anders is afgesproken. De ondernemer draagt het risico van beschadiging en verlies bij vervoer. Als de producten door een beroepsvervoerder worden bezorgd, dan zorgt de ondernemer voor een goede verzekering.

2. Als bij levering beschadigingen worden vastgesteld, dan moet de afnemer dit op het afleverbewijs vermelden. Als er bij levering geen gelegenheid is om eventuele beschadigingen te constateren, dan noteert de afnemer dat op het afleverbewijs. Het is raadzaam zichtbare beschadigingen uiterlijk binnen 2 werkdagen aan de ondernemer te melden.

3. Als de afnemer zelf het vervoer regelt, dan moet hij na levering maar voor het vervoer zo veel mogelijk controleren of de producten onbeschadigd en compleet zijn.

ARTIKEL 11 • Betaling van de koopprijs

Koop en verkoop

1. De algemene betalingsconditie is betaling bij aflevering (contant of pinbetaling), ook als er aanname van werk (diensten) in de overeenkomst is begrepen. Afnemer mag er ook voor zorgen dat het bedrag voor aflevering al is bijgeschreven op de bankrekening van de ondernemer.

2. Een andere betalingsconditie afspreken mag, maar het is wettelijk verboden om een consument alleen betaling vooraf van de (restant)koopsom als betalingsconditie aan te bieden.

3. De ondernemer die in gedeelten levert, mag bij elke deellevering betaling van het geleverde deel vragen. Voor elke deellevering ontvangt de afnemer een deelfactuur.

Aanname van werk (diensten)

4. Bij aanname van werk (uitsluitend diensten en eventueel kleinmateriaal) geldt dat partijen schriftelijk afspreken dat betaald wordt in termijnen evenredig met de voortgang van het werk. Daarbij wordt rekening gehouden met de maximale aanbetalingpercentages voor consumenten (zie artikel 5 lid 2). Worden hierover geen specifieke afspraken gemaakt, dan geldt als betalingsconditie: • bij het geven van de opdracht 25% resp. 15% van de afgesproken som afhankelijk van het maximum aanbetalingpercentage van artikel 5 lid 2 • evenredig met de voortgang van het werk, tot 60% van de afgesproken som

- onmiddellijk na de oplevering tot 90% van de afgesproken som en
- binnen 14 dagen na oplevering het resterende percentage.

De afnemer ontvangt hiervoor steeds een deelfactuur.

Betalingsstermijn facturen

5. Betaling van een factuur of deelfactuur vindt plaats uiterlijk 14 dagen na ontvangst, tenzij anders afgesproken.

Niet-tijdige betaling

6. Als de afnemer niet tijdig betaalt, is hij zonder ingebrekestelling volgens de wet in verzuim. Toch zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsstermijn een betalingsherinnering waarin hij afnemer op zijn verzuim wijst. De ondernemer geeft hem de kans alsnog binnen 14 dagen na ontvangst van de betalingsherinnering te betalen en wijst op de gevolgen als hij dat niet doet.

7. Na deze nadere termijn mag de ondernemer zonder nadere ingebrekestelling het verschuldigde invorderen. De daaraan verbonden (incasso)kosten zijn voor rekening van de afnemer. Die kosten zijn beperkt tot maximaal het door wet- en regelgeving toegestane percentage van de hoofdsom.

8. De ondernemer mag aan consumenten wettelijke rente berekenen als na de termijn van lid 5 nog steeds niet is betaald. De rente mag berekend worden vanaf de in lid 4 genoemde termijn totdat alles is betaald. Bij een zakelijke afnemer mag de ondernemer wettelijke handelsrente berekenen na in lid 5 genoemde termijn.

Opschorten betalingsverplichting

9. De afnemer mag bij klachten alleen dat deel van de factuur inhouden dat in verhouding staat tot de inhoud en ernst van de klacht. De ondernemer mag dit deel van zijn factuur niet invorderen als er terecht klachten zijn. Het andere deel van de koop-/aanneemsom moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

10. Als bij alleen aanname van werk betaling in termijnen is afgesproken en de ondernemer het werk niet voortzet, mag de afnemer zijn betaling van de termijn opschorten. Eerder verzonden deelfacturen moet de afnemer wel binnen de betalingstermijn betalen.

ARTIKEL 12 • Annulering

1. Als de afnemer annuleert, is hij een schadevergoeding verschuldigd. Deze is gebaseerd op door de ondernemer gederfde inkomsten. De schadevergoeding is opgebouwd uit de brutowinstmarge (vaste en variabele kosten, winstopslag), verminderd met niet gemaakte variabele kosten zoals afleverkosten. De schadevergoeding bedraagt 30% van de koop-/aanneemsom, behalve als partijen iets anders hebben afgesproken. Deze is 50% als de afnemer annuleert terwijl hij al is geïnformeerd dat de (deel) levering kan plaatsvinden. Genoemde percentages zijn gebaseerd op gemiddelden in de branche.

2. De in lid 1 genoemde percentages zijn vaststaand, behalve als de ondernemer kan bewijzen dat zijn schade groter is of de afnemer aanmerkelijk kan maken dat de schade kleiner is.

3. Een annulering geschiedt bij voorkeur schriftelijk. Bij een mondelinge annulering bevestigt de ondernemer dit schriftelijk.

4. Bij de koop van een keuken kan een consument binnen 2 dagen, beginnend de dag na het sluiten van de koop, schriftelijk annuleren tegen een vast percentage van 5% van de koopsom met een minimum van € 500. Als de consument geen e-mailadres van de ondernemer heeft, dan kan hij ook per aangetekende brief annuleren. Hij bewijst dan via het gedateerde verzendbewijs dat verzending van de brief binnen 2 dagen is gebeurd.

5. De consument hoeft bij een buiten de verkoopprijs om of afstand gesloten overeenkomst geen aanruilingskosten te betalen als hij gebruik maakt van het herroepingsrecht zoals in de wet en in artikel 18 D voor deze verkoopmethode is vastgelegd.

6. Bij een oneerlijke handelspraktijk als bedoeld in de Wet Oneerlijke Handelspraktijken kan een consument de overeenkomst ontbinden zonder kosten. De consument moet bewijzen dat hiervan sprake is geweest.

ARTIKEL 13 • Extra kosten, meerwerk en/of minderwerk

Kosten die ontstaan doordat de afnemer in gebreke is gebleven de uitvoering of voortgang van het werk mogelijk te maken, komen voor rekening van de afnemer.

Meerwerk en/of minderwerk zal naar billijkheid worden verrekend.

Onder meerwerk wordt o.a. verstaan: alle werkzaamheden en leveranties, die niet in de overeenkomst zijn begrepen en die door de afnemer worden verlangd.

Onder minderwerk wordt verstaan: het deel van de overeenkomst dat met instemming van beide partijen niet wordt uitgevoerd. Niet te bevoeren vlakken, bijv. kolommen en insprongen en snijverlies, zijn geen minderwerk. Op verzoek van de afnemer laat de ondernemer restanten bij de afnemer achter.

ARTIKEL 14 • Onuitvoerbaarheid overeenkomst door overmacht

1. Als nakoming van de overeenkomst tijdelijk onmogelijk is door een oorzaak die niet aan een van de partijen kan worden toegerekend, dan is de wederpartij voor die periode van zijn verplichtingen ontheven.

2. Als nakoming van de overeenkomst voor een van de partijen geheel of deels blijvend onmogelijk is door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, zullen beide partijen zo veel als redelijkerwijs mogelijk in inspanning verrichten om de overeenkomst alsnog uit te voeren. Partijen overleggen hierover. Komen partijen er niet uit dan hebben zij het recht om de overeenkomst geheel respectievelijk deels te ontbinden tegen vergoeding aan de andere partij van de in redelijkheid gemaakte en te maken kosten.

ARTIKEL 15 • Conformiteit en garantie

1. Het geleverde product moet die eigenschappen bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit). Dit geldt ook bij bijzonder gebruik als dat door partijen bij het sluiten van de overeenkomst is afgesproken. Wordt aan deze verwachting niet voldaan, dan heeft de consument recht op reparatie respectievelijk vervanging, ontbinding en/of prijsvermindering.

2. De ondernemer geeft 2 jaar volledige garantie op de geleverde producten, bovenop de wettelijke verplichtingen van lid 1. Partijen kunnen ook anders schriftelijk afspreken. De 2-jarige garantie geldt niet voor gebreken die verband houden met niet met de bestemming corresponderend gebruik door afnemer. Bij consumentenkoop maakt de ondernemer dat aannemelijk. De ondernemer draagt de kosten van reparatie resp. vervanging, incl. vracht- en voorrijkosten;

Als het gebrek goed hersteld kan worden, dan hoeft de ondernemer het product niet te vervangen.

Als de afnemer naar het buitenland is verhuisd, worden vracht- en voorrijkosten vergoed op basis van het oorspronkelijke afleveradres.

3. Afnemer moet volgens de wet zijn schade zo veel mogelijk voorkomen of beperken.

4. Ook na afloop van de twejarige garantie in lid 2 kan een consument nog rechten hebben op grond van de wet (als omschreven in lid 1). De ondernemer kan zich dan niet beropen op het aflopen van deze garantie.

5. De verplichtingen van de ondernemer met betrekking tot conformiteit en garantie van lid 1 en 2 vallen niet onder de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19. Bij faillissement/surceance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer kan de afnemer zich melden als schuldeiser bij curator/bewindvoerder.

6. Als de fabrikant van de producten een verdergaande garantie geeft aan de ondernemer, geldt deze garantie

ook voor de afnemer.

7. Garantiebepalingen zijn alleen van kracht bij het met de bestemming corresponderend gebruik, van de geleverde producten of van het uitgevoerde werk, of bij bijzonder gebruik als dat is afgesproken.

8. De afnemer moet zich als een goed afnemer gedragen. Daaronder wordt bijv. verstaan dat het product goed en afdoende wordt onderhouden en behandeld.

9. Afwijkingen in kleur, slijtvastheid, structuur, etc. kunnen het recht op garantie en/of schadevergoeding beperken of uitsluiten. Dit is het geval als de afwijkingen uit vaktechnisch oogpunt aanvaardbaar zijn volgens geldende, gebruikelijke normen of handelsgebruik.

10. Uitgezonderd van de garantie van lid 2 zijn: (wegver) batterijen, verwisselbare lichtbronnen, woonaccessoires en normale slijtage.

ARTIKEL 16 • Aansprakelijkheid

De ondernemer is niet aansprakelijk voor schade door oorzaken die hij niet kende of zou moeten kennen, behalve als hij aansprakelijk is volgens de wet of als anders tussen partijen is afgesproken. Die oorzaken kunnen bijv. zijn:

- het ontstaan van krimpnaad en/of haarscheurtjes als gevolg van het geleidelijk verlies aan bouwwocht na nieuwbouw of verbouw;
- het ontstaan van verkleuringen, krimpnaad en/of haarscheurtjes door de directe inwerking van warmtebronnen zoals zon, CV-leidingen en haarden;
- een te hoog of te laag luchtvochtigheidspercentage in de betreffende ruimte en omliggende ruimten of een extreme verandering daarin;
- een onjuiste samenstelling van de tussen- en/of ondervloer, indien en voor zover deze niet door de ondernemer is aangebracht of een onvoldoende vlakke ondervloer, als deze niet door de ondernemer is aangebracht. De ondernemer meldt voor de start van het werk het onvoldoende vlak zijn aan de afnemer;
- het niet-blijvend droog zijn van de vloer, mits de ondernemer vooraf de vochtigheidsgraad van de vloeren heeft gemeten en het resultaat daarvan voldoende was.

ARTIKEL 17 • Klachten en schade

1. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst of door ondernemer veroorzaakte schade aan afnemers eigendommen moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer. Dit moet bij voorkeur schriftelijk en in ieder geval tijdig gebeuren.

2. Als bij (op)levering geen gelegenheid bestaat om klachten en schade aan het geleverde of aan afnemers eigendommen te constateren en/of te melden, dan moet de afnemer klachten of schade zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk melden, liefst binnen twee werkdagen na constatering. Als binnen 14 dagen na (op)levering geen melding door ondernemer is ontvangen, dan wordt aangenomen dat de producten onbeschadigd zijn geleverd en/of dat er geen schade door ondernemer is veroorzaakt.

3. Bij schade stelt de afnemer de ondernemer in de gelegenheid om door of namens hem de schade te inspecteren en te taxeren ten behoeve van zijn aansprakelijkheidsverzekering. Ook verleent de afnemer medewerking aan reparatie door of namens de ondernemer.

4. Klachten die pas na levering in het gebruik ontstaan worden zo spoedig mogelijk na ontstaan - uiterlijk binnen twee maanden na ontdekking - gemeld, bij voorkeur schriftelijk.

5. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de afnemer zijn rechten op dit gebied verliest.

6. Voor het indienen van een geschil bij de geschillenregeling moet zijn voldaan aan de voorwaarden in artikel 20 lid 2 en 3.

ARTIKEL 18 • Overeenkomsten op Afstand en Buiten de Verkoopruimte Gesloten Overeenkomsten A - De overeenkomst

1. Als de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer direct langs elektronische weg de ontvangst daarvan. Zolang dit nog niet is gebeurd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.

2. Als de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Als de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen nemen.

3. De ondernemer mag - als de wet dit toestaat - onderzoeken of de consument aan zijn

betalingverplichtingen kan voldoen en of er omstandigheden zijn die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst. Als dit een goede reden geeft om de overeenkomst niet aan te gaan, mag de ondernemer gemotiveerd een bestelling of aanvraag weigeren of bijzondere voorwaarden stellen.

4. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product en/of de dienst de volgende informatie meesturen:

- a. het bezoekadres van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en hoe de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, of een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs van het product of dienst inclusief belastingen, eventuele afleverkosten en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst;
 - e. als de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
- Deze informatie moet door de consument op te slaan en te raadplegen zijn.

B - Herroepingsrecht

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product - al dan niet gecombineerd met een dienst - gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar hem niet verplichten die op te geven.

2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag

dat het product is ontvangen door of op verzoek van de consument namens hem het product heeft ontvangen. Bij meerdere deellieferingen uit één bestelling geldt dat de bedenktijd begint de dag waarop de laatste deelliefering door of namens de consument is ontvangen.

3. Voor uitsluitend diensten gaat de in lid 1 genoemde bedenktijd in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten en diensten bij niet informeren over herroepingsrecht:

4. Als de ondernemer de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af 12 maanden na het einde van de in lid B vastgestelde bedenktijd.

5. Zodra de ondernemer alsnog de in lid 4 bedoelde informatie verstrekt, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie alsnog heeft ontvangen.

C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals 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 - Uitvoering van het herroepingsrecht door de ondernemer 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 ondernemer 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 uitvoering 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 meldt dat de consument deze kosten moet dragen; of
 - b. als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.
- Bij én buiten de verkoopruimte 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 bestellingen 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 aantoont 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 vermengd zijn met andere producten.

ARTIKEL 19 • Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden op 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 verkoopruimte (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. 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 aanbetalingbewijs 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. 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). 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)tegels-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
 - eventuele overige productgroepen en/of diensten, als dit op 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 of 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.uutgesprokenzaak.nl.
- 10.** Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd. De tarieven staan vermeld op www.uutgesprokenzaak.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 Europees 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 dattekening 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).

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 eventueel 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, surseance 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 hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.