

# Inhoudstafel

Woord van de Voorzitter

1. Inleiding
2. Algemene kenmerken van de Verzoeningscommissie Bouw
  - 2.1. De context waarin ze werd opgericht
  - 2.2. Een beperkte bevoegdheidsniche – verantwoording
  - 2.3. De voordelen van de inschakeling van de Commissie
  - 2.4. Kort overzicht van de procedure aan de hand van een schema
3. Activiteiten van de Commissie
  - 3.1. Activiteiten vóór de startfase
  - 3.2. Het concrete beheer van de dossiers
  - 3.3. Activiteiten op middellange termijn
4. Beheersorganen van de Commissie: beknopt overzicht
5. Budget
6. Statistieken
  - 6.1. Algemeen overzicht
  - 6.2. De aard van de gewenste inlichtingen en de behandeling ervan
  - 6.3. Onontvankelijke aanvragen
  - 6.4. Onvolledige dossiers
7. Statistieken 2016 en commentaar
  - 7.1. Algemeen
    - 7.1.1 Behandeling in Nederlandstalige en Franstalige kamer
    - 7.1.2 Hoedanigheid van de verzoeker
    - 7.1.3 Aantal aanstellingen van een expert
    - 7.1.4 Kwalificatie van de deskundige
    - 7.1.5 Resultaat van de procedure
    - 7.1.6 Kost van de procedure
    - 7.1.7 Doorlooptijd van de procedure
    - 7.1.8 Tussenkost van advocaten
    - 7.1.9 Bevoegdheidsbeding in de nieuwe contracten
  - 7.2 Technische aard van de geschillen
    - 7.2.1 Ruwbouw
    - 7.2.2 Dak
    - 7.2.3 Vocht
    - 7.2.4 Centrale verwarming
    - 7.2.5 Vloerbekleding
    - 7.2.6 Ramen –Veranda –Trappen
    - 7.2.7 Gemengd
    - 7.2.8 Muurbekleding
    - 7.2.9 Toelichting aan de hand van een concreet geval
8. Besluit

## Woord van de Voorzitter

In 2001 hielden de Confederatie Bouw, Bouwunie, de Koninklijke Federatie van Architectenverenigingen van België en Test-Aankoop de Verzoeningscommissie Bouw boven de doopvont. Na een zeer intense voorbereiding werd in 2002 overgegaan tot het eigenlijke werk, namelijk de behandeling van technische bouwgeschillen. Eind 2005 sloot NAV, de Vlaamse Architectenorganisatie, zich aan bij het initiatief.

De oprichting van een systeem om geschillen op te lossen in een sector zoals de woningbouw is een bijzonder ambitieus project. Het groot aantal partijen, de hoogdringendheid en niet in het minst de zware financiële implicaties vormen de grootste uitdagingen. Reden om bijzonder voorzichtig en selectief te werk te gaan en bepaalde keuzes te maken.

Eén van die keuzes is de louter technische - en niet de juridische - benadering van het geschil door middel van een minnelijke expertise. Technische bouwgeschillen oplossen veronderstelt per definitie een technische expertise. Voeg hieraan toe de verzoenende rol van de deskundige die de partijen met zijn technische knowhow bijstaat en de wil van de partijen om snel en kostenbesparend tot een oplossing te komen. Dergelijke formule is maar mogelijk wanneer er een ware mentaliteitswijziging komt bij de bouwparticipanten. Hierbij spelen de beroeps- en verbruikersverenigingen die zich rond het initiatief gevonden hebben een zeer belangrijke rol. Zij doen permanent aan een bewustwordingscampagne bij hun respectievelijke leden om de voordelen van de buitengerechtelijke geschillenbehandeling te promoten. Ook de verzekeraars die bouwrisico's dekken worden gesensibiliseerd en erop gewezen dat kiezen voor verzoening in belangrijke mate kan bijdragen tot het reduceren van zowel hun eigen beheerskosten van het bouwgeschil als van de maatschappelijke kost ervan. En niet in het minst is er het signaal van de Minister van Justitie, dat het initiatief op een substantiële wijze ondersteunt. Deze bewustwording heeft reeds vruchten afgeworpen.

Alvorens de resultaten van 2016 te belichten, is het belangrijk om even stil te staan bij de formule waarop de geschillenbehandeling steunt. De hoofdvoorwaarde om de Verzoeningcommissie in te schakelen is de vrije wil van alle partijen. Immers, zonder het akkoord van de betrokken bouwparticipanten om het geschil niet voor de rechtbank maar voor de Commissie te brengen, kan de procedure niet worden opgestart. Maar éénmaal het akkoord er is, moeten alle bouwparticipanten de rit uitdoen. Deze rit kan eindigen in een verzoening of in geval van niet verzoening in een technisch bindend verslag vanwege de deskundige. Het bindend karakter van het verslag houdt in dat de partijen de technische bevindingen en conclusies van de deskundige in principe niet meer kunnen aanvechten voor de rechter. Deze formule heeft het voordeel dat er door alle partijen werkelijk gestreefd wordt naar verzoening, met de spreekwoordelijke stok achter de deur.

Twaalf jaar werking van de Commissie bevestigt de grote vraag naar en behoefte aan informatie en begeleiding tijdens het bouwen. De Commissie is tevens een loket geworden voor het publiek dat juridische of praktische hulp zoekt in het domein van de bouwsector.

Het groot aantal telefonische en schriftelijke contacten getuigt hiervan: ongeveer 3000 telefonische contacten in 2016 en bijna 800 schriftelijke vragen (meestal per mail) om advies te bekomen.

Deze contacten mondden uit in 129 klachtendossiers.

Hiermee is het aantal ingediende dossiers licht toegenomen t.o.v. het jaar 2015. Deze stijging laat zich verklaren door de toename van het aantal schriftelijke contacten en doorverwijzingen vanuit de Federale Ombudsdienst.

De Commissie bereikt nog steeds een interessant aantal verzoeningen, hetgeen erop wijst dat partijen tevreden zijn over de aangereikte oplossingen en dat de 250 aangetrokken experts bekwaam en efficiënt zijn. Partijen zijn er zich van bewust dat “een goed compromis beter is dan een goede rechtszaak”. Hun kwaliteit als verzoener is complementair aan hun technische bekwaamheid.

Niet onbelangrijk is de vaststelling dat een constant aantal (30%) advocaten beroep doet op de procedure van de Commissie. Bovendien wijst dit aandeel in een toenemende vertrouwen vanwege de advocatuur in de Commissie. Ook zij beseffen dat een goedkope, snelle en doeltreffende expertise een belangrijke inkorting inhoudt van de vaak lang aanslepende procedures. Zij bewijzen hun cliënteel hiermee een belangrijke dienst.

Tenslotte wachtte ons nog een belangrijke uitdaging teneinde aan de Europese regels te voldoen, waarbij Europa aan haar lidstaten oplegt om het systeem van alternatieve geschillenbeslechting te ontwikkelen en te verbeteren. België organiseerde met de wet van 4 april 2014 de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, waarbij de beslechting van consumentengeschillen zowel voor consumenten als voor ondernemingen doeltreffender, sneller en toegankelijker wordt. Deze wet legt aan de Verzoeningscommissie bepaalde voorwaarden op, zoals de verplichting om een geschil binnen drie maanden en hoogstens zes maanden op te lossen. Eenieder die vertrouwd is met bouwgeschillen, beseft dat deze termijnen bijzonder kort zijn en een grote inspanning vragen van de deskundige-verzoeners. Uiteindelijk heeft de Commissie in 2015 de erkenning gekregen van “gekwalficeerde entiteit”.

Deze erkenning als gekwalficeerde entiteit door de FOD Economie heeft de plaats van de Commissie nog meer zichtbaar gemaakt. Dit maakt de Commissie essentieel als alternatief voor geschillenbeslechting tussen consumenten en bouwprofessionals. De samenwerking met de FOD Economie is zeer belangrijk omdat hun ombudsdienst een cruciale rol speelt in het oriënteren van geschillen naar de Commissie. Sedert de oprichting van de federale ombudsdienst zijn ongeveer 450 klanten doorverwezen naar de Commissie.

We begrijpen dat in tijden van economische crisis, de overheidssteun op lineaire wijze wordt teruggeschroefd. In 2016 is het budget van de Commissie constant blijven.

Niettemin is het dank zij de steun van de Minister van Justitie en de onbaatzuchtige inzet van de beroeps- en verbruikersorganisaties, dat wij in staat zijn om de noodzakelijke inspanningen aan te houden om bouwgeschillen op een goedkope, professionele en snelle manier op te lossen.

Brussel, 15 maart 2017

Geert Coene,  
Voorzitter

## **1. Inleiding**

De Verzoeningscommissie Bouw is bevoegd om technische geschillen te behandelen tussen particulieren enerzijds en aannemers en/of architecten anderzijds. De procedure is gericht op het snel oplossen van die geschillen onder de hoede van een deskundige-verzoener, met weinig kosten en met een minimum aan formaliteiten. De procedure kan leiden tot een verzoening of tot een rapport.

De Commissie werd opgericht op initiatief van de vier organisaties die de drie traditionele bouwpartijen vertegenwoordigen. De particuliere bouwheer wordt vertegenwoordigd door Test-Aankoop, de aannemers door de Confederatie Bouw en Bouwunie, en de architecten door de Koninklijke Federatie van Architectenverenigingen van België (FAB). Recentelijk voegden we daar nog een nieuwe partner aan toe, met name de NAV die samen met de FAB de architecten vertegenwoordigt. Deze verschillende organisaties staan borg voor de representativiteit van de Commissie en promoten haar diensten bij hun respectievelijke leden.

Dit jaarverslag bevat een beschrijving van de doelstellingen en de werkwijze van de Commissie. Het bevat de statistieken met toelichtingen over de geschillen die bij de Commissie aanhangig gemaakt werden in 2016.

## **2. Algemene kenmerken van de Commissie**

### **2.1 De context waarin ze werd opgericht**

Twee harde vaststellingen lagen aan de basis van de oprichting van de Verzoeningscommissie Bouw:

- enerzijds slepen gerechtelijke procedures over het algemeen lang aan en zijn ze duur. Hoewel er veel bouwgeschillen bestaan, wil men dikwijls niet zijn toevlucht nemen tot de rechtbank, juist vanwege de lange duur van rechtszaken - termijnen van 2 tot 5 jaar zijn niet uitzonderlijk - ofwel omdat het financiële belang van het geschil te klein is in verhouding tot de kosten van een gerechtelijke procedure. Dergelijke termijnen en de tamelijk hoge toegangsdrempel tot het gerecht vormen dan ook een zwaar struikelblok, niet alleen voor particulieren die te maken krijgen met slecht uitgevoerde bouwwerken maar ook voor vakmensen geconfronteerd met slechte betalende.
- anderzijds vertonen bouwgeschillen zeer dikwijls technische aspecten en geen juridische. Maar de technische kwaliteit van de gerechtelijke expertise en de termijn waarbinnen ze worden uitgevoerd, durven nogal eens uiteenlopen. De wet van 15 mei 2007 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek betreffende het deskundigenonderzoek heeft nog altijd geen officiële criteria voor het selecteren en aanstellen van gerechtsdeskundigen bepaald. Het is bovendien afwachten of de maatregelen die ze invoert tot het bespoedigen van de gerechtelijke expertise efficiënt en voldoende zullen zijn.

De oplossingen die de Commissie biedt voor deze moeilijkheden en het feit dat de drie traditionele bouwactoren vertegenwoordigd zijn in alle structuren van de Commissie, vormden voor de Minister van Justitie de aanzet om de nodige logistieke werkingsmiddelen en financiële steun te geven aan de Commissie.

De Commissie hoopt uiteraard dat de middelen die haar ter beschikking worden gesteld, zullen worden gehandhaafd.

## 2.2 Een beperkte bevoegdheidsniche - verantwoording

Het is op de eerste plaats van belang te onderstrepen dat de Verzoeningscommissie Bouw een buitengerechtelijke instantie is. Ze kan zich dan ook nooit zelf bevoegd verklaren en zich de natuurlijke bevoegdheid van de rechtbanken toe-eigenen. De partijen die bij het geschil betrokken zijn, moeten dus eerst akkoord gaan om het geschil toe te vertrouwen aan de Commissie.

Dat was en blijft een eerste beperking in de ontwikkeling van de activiteiten van de Commissie, en niet de minste wanneer men bedenkt dat reeds ruziënde partijen niet erg geneigd zijn om over wat dan ook nog akkoord te gaan, laat staan om samen een bepaling te ondertekenen die bevoegdheid verleent aan de Commissie.

Dit element blijft voor een deel de belangrijke discrepantie verklaren tussen het aantal klachten (bijna 3000) dat de Commissie ontving en het aantal dossiers (119) dat geldig aanhangig kon worden gemaakt bij de Commissie. Speelt uiteraard ook het feit dat veel contacten worden genomen met de Commissie, los van enig geschil en louter om informatie over haar werking te krijgen.

In 2016 bleef de Commissie promotie voeren rond het belang voor de bouwparticipanten om reeds van bij de contractsluiting de bevoegdheidsclausule in het aannemings- en architectencontract te voorzien, en dus alvorens een geschil ontstaat. Zodoende zal op een meer systematische wijze beroep kunnen worden gedaan op de Commissie. Deze inspanning bleef nog altijd vruchten afwerpen aangezien in 2016 meer dan één op drie dossiers een bevoegdheidsbeding in de contracten bevatte. Een aanzienlijke stijging in vergelijking met 2015.

Anderzijds blijft de Commissie beperkt in haar bevoegdheid: ze is geen arbitrale instantie en zal dit zeer bewust ook niet worden. Zij heeft dus geen rechtsprekende bevoegdheid en kan het geschil niet juridisch benaderen.

Zij is slechts bevoegd voor technische geschillen. De klacht van de bouwheer moet betrekking hebben op een of meer gebreken in het ontwerp<sup>1</sup> of de uitvoering<sup>2</sup> van de werken. Of, de bouwheer moet er minstens gewag van maken in zijn verdediging in het kader van een klacht van de aannemer of de architect wegens niet-betaling van hun prestaties.

Ten slotte verantwoordt de deelname van Test-Aankoop dat de bevoegdheid van de Commissie beperkt blijft tot bouwgeschillen die voortvloeien uit bouwwerken waarvan de uiteindelijke bestemming een particulier is. De Commissie is niet bevoegd voor geschillen tussen professionele bouwheren<sup>3</sup> en aannemers en/of architecten, noch voor geschillen louter tussen aannemers onderling of tussen aannemers en architecten, zelfs niet bij werken voor rekening van een particulier.

---

<sup>1</sup> Onaangepaste afmeting van de badkamer (onvoldoende ruimte voor het plaatsen van het bad), onvoldoende vrije traphoogte, verkeerde draairichting van deuren, enz...

<sup>2</sup> Loskomen van het plafond, oneffenheid of loskomen van een vloerbekleding, poreuze opvoeging, enz...

<sup>3</sup> Een handelaar die als natuurlijke persoon of als firma optreedt.

## 2.3 De voordelen van de inschakeling van de Verzoeningscommissie Bouw

De procedure verloopt met een minimum aan formaliteiten, binnen strikt bepaalde termijnen en met beperkte kosten. Ze levert steeds een nuttig resultaat op, zelfs wanneer de verzoening mislukt. De Commissie doet een beroep op bekwame deskundigen, die aangezocht worden naargelang hun specialisatie(s) in een of andere bouwtechniek.

Enkele concrete voorbeelden van de voordelen die de inschakeling van de Commissie oplevert:

- een minimum aan formaliteiten
  - geen tussenkomst van een deurwaarder
  - enkel voor sommige mededelingen worden aangetekende brieven gebruikt
  - een advocaat is niet onmisbaar
- snelheid
  - een termijn van maximum 6 maanden: voor elke fase van de procedure is een specifieke termijn vastgelegd
  - procedurele kunstgrepen die rechtszaken rekken, krijgen geen kans
- beperkte kosten
  - een vast basisbedrag van 200 €<sup>4</sup> per partij, verhoogd met 1x 200€ wanneer naast een deskundige-verzoener, tevens een sapsiteur<sup>5</sup> wordt aangesteld; dit bedrag dekt de kosten van het eerste plaatsbezoek en, bij niet verzoening, de kosten indien dit al mogelijk is van het opstellen van het proces-verbaal van verzoening of van het bindende technische verslag
  - gelijke verdeling van de kosten over alle betrokken partijen
  - wanneer het eerste plaatsbezoek vruchteloos was, worden de kosten van elk later bijkomend onderzoek eerst berekend volgens de officiële tarieven van de Commissie en wordt er pas tot de uitvoering ervan overgegaan mits akkoord van ten minste één van de partijen, die het bedrag dan ook voorschiet.
  - een advocaat is niet onontbeerlijk
- objectiviteit: de Commissie bestaat uit drie partijen: in alle structuren zetelen een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumenten, van aannemers en van architecten.
- Bekwaamheden van de deskundigen

Het zijn

- vakmensen die nog actief zijn op bouwplaatsen en die 10 jaar ervaring hebben als architect, ingenieur of aannemer en een grondige opleiding voor expertise en verzoening hebben gekregen

of

- gerechtsdeskundigen voor bouwwerken met een ervaring van 10 jaar op het gebied van expertises die nog steeds actief zijn en die aanbevolen worden door advocatenkantoren die in bouwgeschillen gespecialiseerd zijn, meer bepaald omwille van hun kwaliteiten als verzoeners.

---

<sup>4</sup> Te verhogen met 21% btw

<sup>5</sup> Iemand die gespecialiseerd is op een welbepaald gebied en die, onder de verantwoordelijkheid van de expert, deze laatste inlicht over een speciale technische kwestie die buiten de meer algemene bevoegdheid van de aangestelde expert ligt.

- het resultaat is nuttig, zelfs als de verzoening mislukt
  - wanneer men in de eerste stadia van de procedure niet tot een verzoening komt, stelt de deskundige-verzoener een bindend technisch verslag op; het verslag kan niet worden aangevochten voor de rechtbank<sup>6</sup>
  - het bindende karakter van het verslag is van essentieel belang:
    - het spoort de partijen aan tot ernstige verzoeningspogingen
    - bij mislukking van de verzoening kan het de eventueel daaropvolgende gerechtelijke procedure aanzienlijk versnellen, aangezien de rechter meestal geen nieuwe expertise zal laten uitvoeren maar zijn uitspraak zal baseren op het bestaande technische verslag.

## 2.4 Overzicht van de procedure

De procedure begint uiteraard met het officieel indienen van het dossier door de verzoeker. Die datum is van essentieel belang, aangezien hij het vertrekpunt vormt voor alle volgende termijnen. Het dossier wordt dan ook pas als officieel ingediend beschouwd op één van de volgende data:

- de datum waarop het door de verzoeker ingevulde standaard klachtenformulier teruggestuurd wordt, samen met zijn stukken en, zeer belangrijk, samen met het -door de betrokken partijen- ondertekende bevoegdheidsbeding.
- de datum van het opsturen van het ondertekende bevoegdheidsbeding, wanneer de ondertekening ervan heeft plaatsgevonden nadat de verzoeker het standaard klachtenformulier naar de Commissie heeft teruggestuurd.

De doorlooptijd van een zaak wordt vaak (ongunstig) beïnvloed door de werklust van de deskundige, de houding van partijen en niet in het minst door het aantal partijen en de moeilijkheidsgraad.

## 3. De activiteiten van de Commissie

### 3.1. Voorbereidende activiteiten

De oprichting van de Verzoeningscommissie en de effectieve inwerkingtreding ervan zijn uiteraard voorafgegaan door meerdere jaren van intense activiteit. Ook naar aanleiding van dit jaarverslag kan het interessant zijn om even terug te komen op deze voorafgaande activiteiten.

- Het opstellen van de statuten van de vzw

Hoewel de statuten gebaseerd zijn op die van een klassieke statutaire organisatie met een raad van bestuur en een algemene vergadering, diende men bij het opstellen van de statuten er toch speciaal op te letten dat de vier oprichtende organisaties in elke structuur evenwichtig vertegenwoordigd zouden zijn. Daartoe hanteerde men twee principes om de samenhang van het geheel en de objectiviteit van de genomen beslissingen te garanderen.

---

<sup>6</sup> Behalve om zeer beperkte redenen, namelijk: schending van de rechten van de verdediging, een expert die zijn bevoegdheid te buiten gaat of een manifest onredelijk verslag indient (bv.: hoewel hij slechts beperkte lekken had vastgesteld op één kant van een schuin dak, beveelt de expert de volledige herstelling aan van alle andere delen).

De mandatarissen werden onderverdeeld in drie colleges met elk een gelijk aantal stemmen: het eerste college is dat van de vertegenwoordigers van de consumenten, die allemaal van Test-Aankoop afkomstig zijn, het tweede is dat van de vertegenwoordigers van de aannemers, van wie tweederde tot de Confederatie Bouw behoren en een derde tot Bouwunie, en het derde college is dat van de architecten, die vertegenwoordigd zijn door de Koninklijke Federatie van Architectenverenigingen van België (Fab), stichtend lid en NAV, de Vlaamse architecten organisatie, toetredend lid sedert eind 2005.

In alle structuren worden de beslissingen met een meerderheid van tweederde plus één van de stemmen genomen, met dien verstande dat unanimité vereist is in colleges waarvan meer dan één organisatie deel uitmaakt.

De statuten werden gepubliceerd in de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad van 19 april 2002, pagina 3969.

- Het opstellen van de basisdocumenten

Het opstellen van de basisdocumenten vergde zeer veel aandacht. Er zijn in totaal acht documenten, namelijk:

- het procedurereglement: er waren verscheidene versies nodig om tot een definitieve tekst te komen, die tegelijk een maximale rechtszekerheid, voldoende soepelheid en een snelle procedure biedt. Delicate punten waren het vastleggen van realistische termijnen voor elke procedurefase, het bepalen van de juridische draagwijdte van het begrip "bindend technisch verslag" en het bepalen van de deskundigen erelonen die redelijk zouden zijn voor de partijen en voldoende voor de deskundige-verzoeners
- het protocol voor het aanstellen van de deskundige-verzoeners en het bepalen van de expertisedaden: hierin staan de verbintenissen die de deskundige-verzoener aangaat bij het uitvoeren van de opdrachten die de Commissie hem toevertrouwt, meer bepaald wat de geldende tarieven en de proceduretermijnen betreft
- de deontologie van de deskundige-verzoener
- het standaard klachtenformulier: bij het ontwerpen van dit document werd gestreefd naar een systematisering van de klachten om ze volledig, leesbaar en dus snel behandelbaar te maken
- de standaardvragenlijst: dit document werd ontworpen met dezelfde doelstellingen als het vorige formulier. Het is bestemd voor de andere partijen dan de verzoeker, opdat zij hun standpunt zouden kunnen formuleren ten aanzien van dat van de verzoeker en eventueel andere verwerende partijen (bv. onderaannemers) bij het geschil zouden kunnen betrekken
- de officiële ereloontarieven voor de deskundige-verzoeners
- het standaardbeding waarmee bevoegdheid wordt toegekend aan de Commissie
- de standaardbeslissing voor het aanstellen van de deskundige-verzoener: dit document vergemakkelijkt het werk van de Commissie en biedt tegelijk de mogelijkheid om een beschrijving op maat te maken van de toegekende opdracht naargelang de concrete klacht



- het aantrekken van deskundige-verzoeners

Er werd bijzonder veel aandacht besteed aan het aantrekken van deskundige-verzoeners, gezien het doorslaggevend belang van hun optreden omdat de geschillen enkel vanuit technisch oogpunt behandeld worden.

De toelatingsvoorwaarden en de manier waarop de deskundige-verzoeners worden aangetrokken, werden uitgelegd in punt 2.3 hierboven.

De Commissie startte een nieuwe wervingsprocedure teneinde nieuwe deskundigen aan te trekken die gespecialiseerd zijn in materies waarvoor momenteel te weinig experts voorhanden zijn. Er wordt uitgekeken naar nieuwe en goedkopere opleidingen, in het bijzonder om meer aannemers te vormen.

### 3.2. Het concrete beheer van de dossiers

In de schoot van de Commissie werden twee verzoeningskamers opgericht, de ene voor de behandeling van Nederlandstalige dossiers, de andere voor Franstalige dossiers. Het is voor deze kamers dat de inleidende zittingen plaatsvinden en dat er op basis van het schriftelijke dossier en de mondelinge uiteenzettingen van de partijen wordt bepaald om welk soort technisch probleem het gaat. De kamer is dan in staat om de deskundige-verzoener aan te stellen die technisch gezien en geografisch gelegen, het best geschikt is voor deze zaak.

In 2016 kwamen de verzoeningskamers 12 keer bij elkaar. Voor meer bijzonderheden over de verzoening verwijzen we naar punt 7 van dit jaarverslag.

### 3.3. Activiteiten op middellange termijn

Naast de consolidatie van de werking van de Commissie, haar budget en haar uitstraling door middel van een doelgerichte campagne, meer bepaald tijdens Batibouw, moet er geleidelijk aan een systeem worden ingevoerd waarmee de werkzaamheden van de deskundige-verzoeners geëvalueerd kunnen worden. Er wordt gedacht aan een snel en eenvoudig systeem om het werk van de deskundige-verzoeners te beoordelen aan de hand van objectieve criteria zoals:

- de naleving van de procedureregels en meer bepaald van de termijnen door de deskundige-verzoener
- het vermogen om tot een verzoening te komen
- het feit dat het bindende technische verslag niet wordt betwist

Op termijn kan men eventueel denken:

- aan het invoeren van een evaluatie van de technische relevantie van de verslagen van de deskundige-verzoeners door een college van deskundigen waarin architecten, ingenieurs en aannemers zouden zetelen. De voor evaluatie aangeboden verslagen moeten natuurlijk anoniem worden gemaakt, zowel wat betreft de bij het geschil betrokken partijen, als, om evidente redenen van objectiviteit en collegialiteit wat betreft de identiteit van de deskundige-verzoener

die het voor evaluatie aangeboden verslag heeft opgesteld.

- na het afsluiten van de procedure voor de Commissie, aan het opsturen aan de partijen, van een formulier om te peilen naar de mate waarin ze tevreden zijn over het optreden van de Commissie, meer bepaald inzake de termijnen, de kosten, de leesbaarheid en de doeltreffendheid van het werk van de deskundige en het bereikte resultaat.

#### **4. Beheersorganen – beknopt overzicht**

Zoals elke VZW is de Commissie onderworpen aan de wet op de verenigingen zonder winstoogmerk. Ze bestaat dus uit een algemene vergadering en een raad van bestuur.

Sedert september 2001 bekleedt Emmanuelle Salvatori de functie van secretaresse. Haar taak bestaat natuurlijk niet enkel uit het voorbereiden en opvolgen van de geschillendossiers. Ze moet ook de telefoon opnemen en antwoorden op de vele vragen die telefonisch en schriftelijk worden gesteld. Het secretariaat staat ook in voor het logistieke en administratieve beheer van de vzw. Ten slotte moet ze zorgen voor de concrete opvolging van sommige beslissingen van de raad van bestuur, zoals het organiseren van persconferenties en promotiecampagnes van de Commissie, meer bepaald op Batibouw (Brussel). Haar stipte aanwezigheid, bij een aantal expertises, herinnert partijen en deskundigen eraan dat de Commissie toekijkt op het verloop van de expertises die zij beveelt.

#### **5. Budget**

De Verzoeningscommissie wordt gesubsidieerd door de FOD Justitie. De logistieke infrastructuur, die hoofdzakelijk uit kantoren en computers bestaat, alsook de bezoldiging van de secretaresse, vallen ten laste van de FOD. Die beleidskeuze werd ingegeven door de wil van Justitie om de nadruk te leggen op een snelle en menselijke behandeling en een meer voordelige regeling van geschillen. De politiek stimuleerde terecht het gebruik van buitengerechtelijke procedures. Door haar doelstellingen en werking past de Verzoeningscommissie dus zeer goed in dat kader. De financiën van de Commissie zijn onderworpen aan de begrotingsregels van overheidsinstellingen en de toegekende bedragen worden elk jaar in detail gepubliceerd in het Belgische Staatsblad.

Naast deze onontbeerlijke steun van de overheid mag de Commissie rekenen op de even onmisbare inbreng in natura van de door de stichtende organisaties ter beschikking gestelde vertegenwoordigers die door hun inzet, knowhow en ontelbare werkuren de effectieve werking van de Commissie mogelijk maken.

## **6. Statistieken**

### 6.1 Algemeen overzicht

In 2016 werden 111 nieuwe dossiers ingeleid.

18 dossiers, die ingediend waren eind 2015, werden ook behandeld en afgesloten in 2016, zodat het aantal behandelde dossiers op 129 komt.

Drie positieve tendensen kunnen worden vermeld:

- gemeenten en publieke instanties vragen naar de tussenkomst van onze Commissie; De GOMB die de bevoegdheid van de Commissie voorziet in haar contracten heeft meerdere dossiers ingediend.
- het bevoegdheidsbeding wordt in toenemende mate ingelast in de verschillende bouwcontracten zelf. In dat geval is de bevoegdheid van de Commissie vanaf het begin verzekerd en is niet langer afhankelijk van de twijfelachtige wil van de partijen om na en ondanks het ontstaan van het geschil, nog samen het beding te ondertekenen en naar de Commissie te stappen. Zo werd in 2016 meer dan één dossier op drie (35%) rechtstreeks ingediend op basis van de voorafgaandelijk voorziene clause in het contract (28% in 2015). Meer en meer zal de promotie van de Commissie gaan over het inlassen van het bevoegdheidsbeding in de contracten dat als een label van vertrouwen bedoeld is om zowel bouwheren, aannemers en architecten gerust te stellen.
- advocaten en rechtbanken respecteren de bevoegdheid van de Commissie ; rechters verklaren zich onbevoegd wanneer bouwgeschillen in strijd met de bevoegdheidsbeding toch voor de zetel komen.

Ook in 2016 moest de Commissie zich buigen over heel wat aanverwante activiteiten naast de eigenlijke behandeling van geschillen. Het secretariaat ontving veel informatieverzoeken per telefoon, per brief en per e-mail. De meeste contacten gebeuren telefonisch, gevolgd door een belangrijk aantal mails en, in mindere mate, brieven.

We moeten daaraan toevoegen dat de Commissie, als gekwalificeerde entiteit, van de dienst van de FOD Economie alle klachten ontvangt die betrekking hebben op bouwwerken en die een technisch geschil omvatten. Van juli tot op heden werden 276 klachten overgemaakt aan de Commissie.

### **6.2 De aard van de gewenste inlichtingen en de behandeling ervan**

Er kwamen veel vragen van particulieren die al dan niet los van enig geschil, de basisdocumenten en de brochure van de Commissie wensten te ontvangen.

Meer en meer aannemers en, in mindere mate, ook architecten beginnen eveneens gelijkaardige informatie te vragen wat aangeeft dat de door de Confederatie Bouw, Bouwunie, Fab en NAV gevoerde promotie vruchten afwerpt.

In een aantal gevallen, zijn de vragen juridisch van aard en oriënteert de Commissie de vraagsteller dan ook naar de bevoegde instanties.

Sommige particulieren, op zoek naar een eigen technische raadgever, bellen nog op om de persoonlijke gegevens van een of andere deskundige-verzoener van de Commissie, te krijgen.

### **6.3. Onontvankelijke aanvragen**

Het secretariaat kreeg ook klachten m.b.t. problemen die buiten de bevoegdheid van de Commissie liggen, zoals scheidingsmuren, burenhinder, overschrijding van het budget of nog problemen die enkel aannemers onderling aangingen.

Ons reglement werd aangepast: voortaan zal de Commissie ook muurovernames en schade door werken aan een aanpalende onroerend veroorzaakt, kunnen behandelen..

Juridische aangelegenheden behoren niet tot de bevoegdheid van de Commissie. De aanvragers worden dan ook doorverwezen naar de bevoegde instanties.

### **6.4. Onvolledige dossiers**

Bepaalde dossiers konden niet behandeld worden wegens het ontbreken van het onmisbare akkoord tussen alle partijen om een beroep te doen op de Commissie. 83 dossiers werden onvolledig ingediend in 2016, 58 daarvan zijn onvolledig gebleven.

In dat geval, zelfs al voorziet het procedurereglement dat niet, probeert de Commissie, volgens de beschikbaarheid van het moment en op vraag van de klagende partij, de andere partijen te overtuigen de bevoegdheid van de Commissie toch te aanvaarden, en betrokken te worden in de procedure voor de Commissie. De belangrijkste argumenten zijn uiteraard de financiële argumenten: er moet geen advocaat worden geraadpleegd, de kosten worden verdeeld over de partijen, het saldo van de factuur zal vlugger betaald worden, enz... De tussenkomst van de Commissie heeft het op die manier toch nog mogelijk gemaakt om 32% van de aanvankelijk onvolledige dossiers aanhangig te maken.

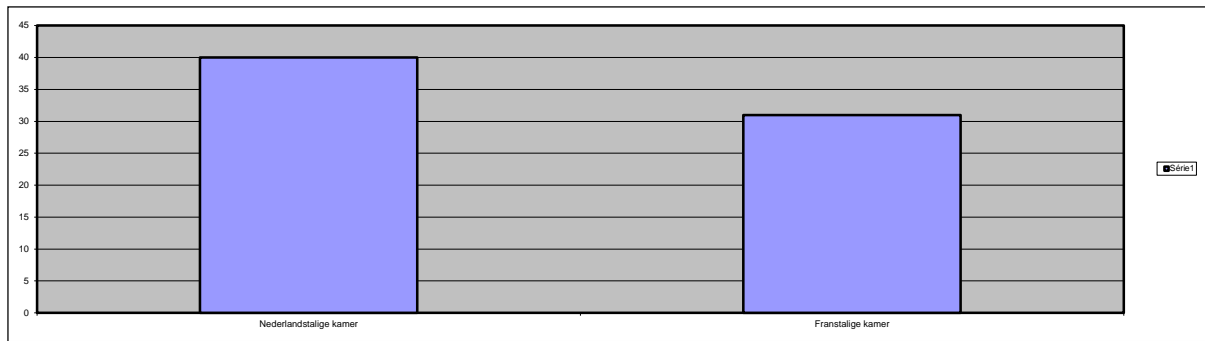
## **7. Statistieken 2016 en commentaren**

### **7.1 Algemeen**

De behandeling van de dossiers vormt de hoofdtaak van de verzoeningskamers binnen de Verzoeningscommissie Bouw. In 2016 werden in 71 dossiers in zitting behandeld, wat een lichte toename betekent t.o.v. 2015.

#### **7.1.1 Behandeling in de Nederlandstalige en Franstalige kamer**

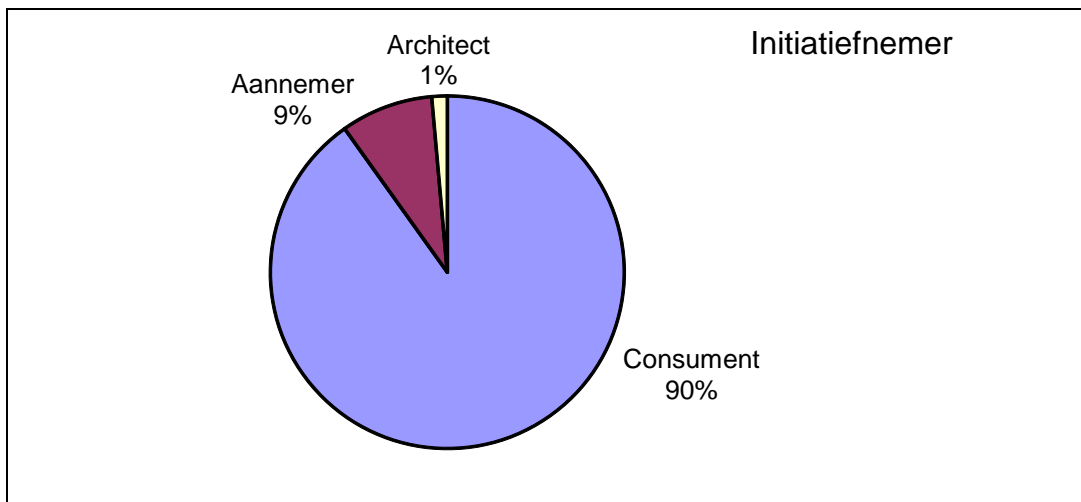
Dat jaar deed zich een verandering voor: het bestaande aanzienlijke verschil tussen het aantal ingediende Franstalige en Nederlandstalige dossiers is teruggedrongen. Inderdaad 44% van de dossiers werd door de Franstalige kamer behandeld (30% in 2015) en 56% voor de Nederlandstalige kamer (70% in 2015)



### 7.1.2 Hoedanigheid van verzoeker

Het initiatief om een dossier voor te leggen aan de Verzoeningscommissie Bouw kan uitgaan van elk van de drie bouwactoren: de opdrachtgever of de koper op plan, de aannemer of de architect. In 71 dossiers (90 %) ging het initiatief uit van de consument en in slechts 6 zaken (9 %) van de aannemer, een constante ten opzichte van 2015. Er werd in 2016 één dossier ingediend door een architect (geen in 2015).

Van de behandelde dossiers werden 6 dossiers (10%) ingeleid door de advocaat van de bouwheer en 1 dossier door de advocaat van de aannemer, een kleine toename dus ten opzichte van 2015. In 30% van de gevallen werd de aannemer en/of de bouwheer bijgestaan door een advocaat, wat een stijging is t.o.v. 2015.



### 7.1.3 Aantal aanstellingen van een deskundige

5 dossiers van de 71 werden voor de opstart van de procedure stopgezet, hetzij omdat partijen beslisten om de procedure verder te zetten voor de rechtbank, hetzij wegens het faillissement van de aannemer voor of tijdens de procedure, hetzij na minnelijke regeling door de bemiddeling van de Commissie.

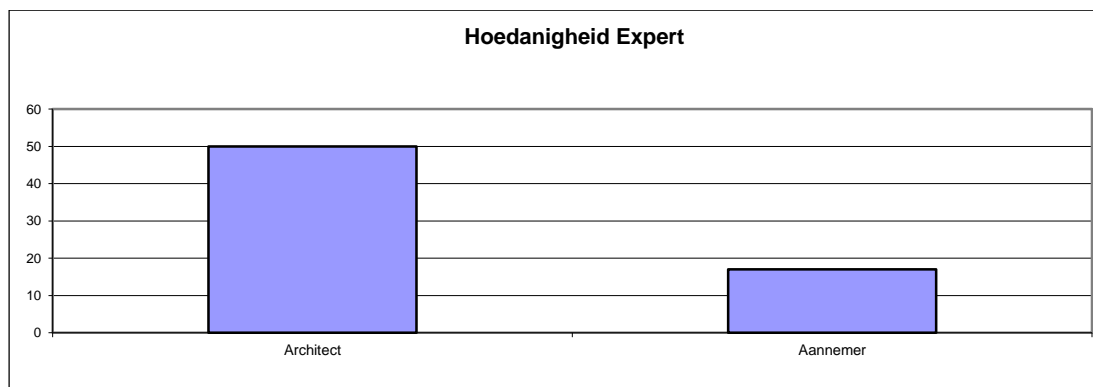
In die 66 dossiers werd dus een deskundige aangesteld.

Momenteel zijn nog 19 dossiers hangende.

Dat betekent dat 47 dossiers resulteerden in een verzoening of een expertiseverslag.

### 7.1.4 Kwalificatie van de deskundige

In 75% werd een architect of ingenieur als deskundige-verzoener aangesteld en in de 25% resterend werd een aannemer aangesteld. Dit laatste cijfer blijft constant ten opzichte van 2015 . Een aannemer wordt over het algemeen aangesteld in dossiers waar loutere uitvoeringsproblemen, beperkt tot een welbepaald technisch domein (bv. het leggen van parket, plaatsen van sanitaire installatie, buitenschrijnwerk, dakwerk ...), ter discussie stonden.



### 7.1.5 Resultaat van de procedure

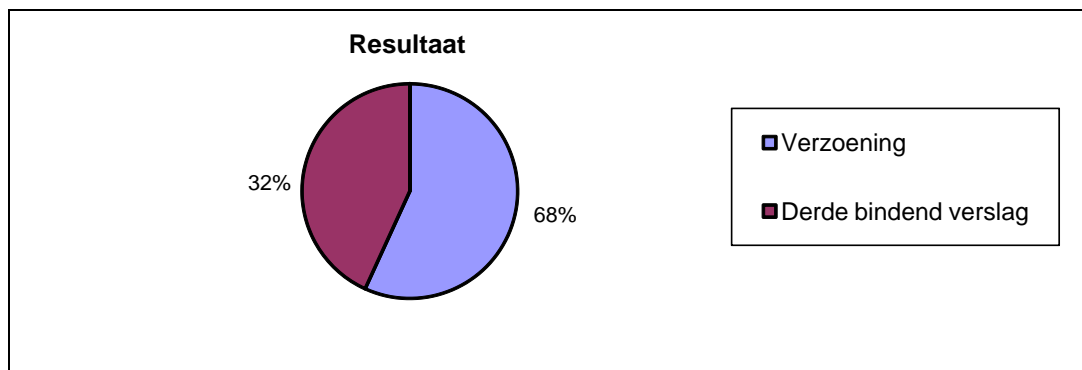
In 66 dossiers werd een deskundige aangesteld, de 5 stopgezette dossiers werden niet aangerekend.

Op deze 66 dossiers, werden 47 dossiers afgesloten en zijn er nog 19 geschillen hangende.

In 32 dossiers werd een verzoening bereikt tijdens het eerste plaatsbezoek of kort daarna.

In de 15 overige dossiers werd een definitief verslag opgesteld, zoals de procedure het voorziet wanneer het niet tot een verzoening komt.

In 2016 bereikt de Commissie in 68% van de gevallen een verzoening, een verbetering t.o.v. 2015 (60%).



### 7.1.6 Kost van de procedure

De Verzoeningscommissie Bouw tracht de kosten zoveel mogelijk te drukken. Geschillen die bij een eerste plaatsbezoek meteen beslecht worden, geven aanleiding tot de betaling van het basisforfait van 200€/pp (excl. btw).

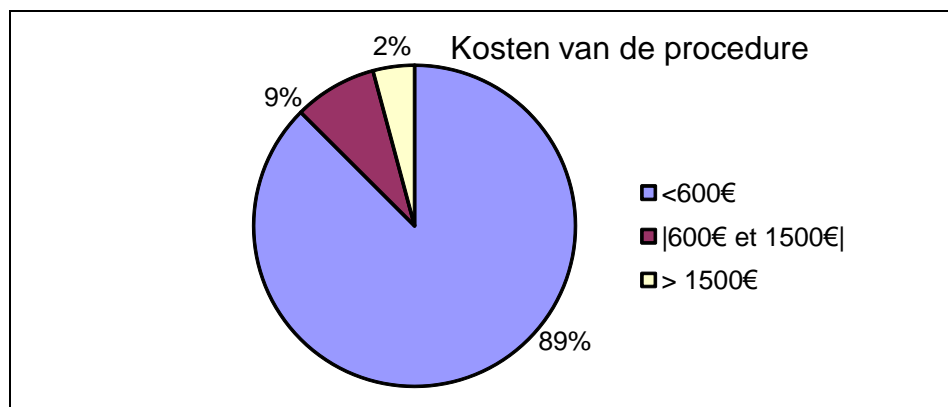
Eventuele bijkomende plaatsbezoeken en bijkomende onderzoeken verhogen de kostprijs van de expertise.

De grafiek hieronder illustreert duidelijk het financiële voordeel dat partijen ondervinden n.a.v. de tussenkomst van de diensten van de Commissie.

De 5 dossiers waarin de partijen geen beroep hebben gedaan op de expert van de Commissie, hebben uiteraard niets gekost aan de partijen.

Van de 47 afgesloten dossiers werden 89% afgehandeld binnen het basisforfait van 200 euro per partij. Dit cijfer is licht toegenomen tegenover 2015.

De overige 11% handelt over zware en complexe dossiers die niet konden afgehandeld worden binnen het basisforfait. Het aantal betrokken partijen of het aantal woningen (appartementengebouw) speelt evenzeer een rol in de prijs van de expertise.

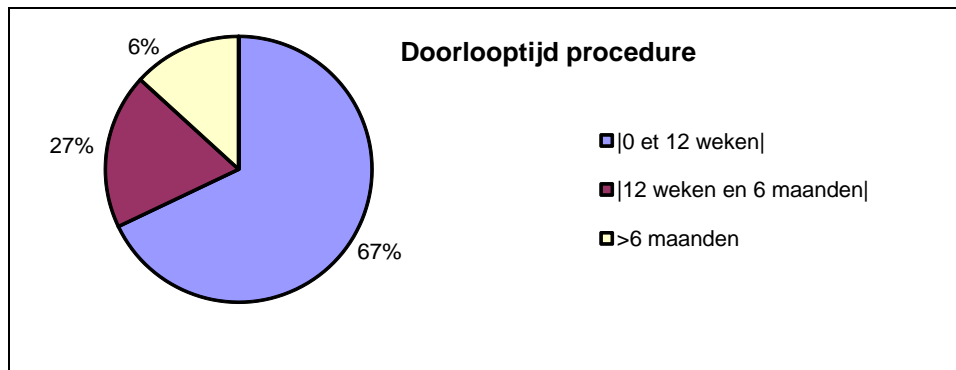


### 7.1.7 Doorlooptijd van de procedure

Eén van de troeven van de Verzoeningscommissie is vast en zeker de beperkte doorlooptijd.

In 94% van de afgesloten dossiers bereikten partijen een verzoening binnen de maximumtermijn van 6 maanden, waaronder bijna 70% zelfs binnen de 12 weken

De experts hebben in 2016 bijzonder veel aandacht besteed aan het respecteren van de korte termijnen, niettegenstaande de moeilijkheidsgraad van sommige dossiers en allerlei vertragingen die door de partijen zelf werden veroorzaakt.



### 7.1.8 Tussenkomsst van advocaten

Bij een procedure voor de Commissie hoeft er geen advocaat aan te pas te komen. Verzoening is immers op de eerste plaats een zaak van de partijen, onder de hoede van een deskundige, en dit volgens een louter pragmatische en technische - en niet juridische - aanpak van het dossier.

In 30% van de gevallen kwam een advocaat tussen ofwel reeds bij het indienen van de klacht, ofwel in de loop van de procedure (25% in 2015).

Dit betekent dat er een constant vertrouwen is vanuit de Balie om te kiezen voor de formule van de verzoening of het derden-bindend-advies. Of betekent dit dat zij de gerechtelijke expertise de rug toekeren wegens te duur en te lang?

### 7.1.9 Bevoegdheidsbeding in de nieuwe contracten

De tegenpartij overtuigen om naar de Commissie te stappen éénmaal het geschil is ontstaan, is niet evident. Vaak zijn partijen niet meer “on speaking terms” en wordt er naar de rechtbank gestapt.

Vandaar dat we aanbevelen om reeds op het ogenblik van de contractsluiting over te gaan tot het inlassen van het bevoegdheidsbeding. Het volstaat om een bepaling in de aannemings- of architectuurovereenkomst te doen opnemen waarin wordt vermeld dat partijen ingeval van geschil beroep zullen doen op de Commissie.



Niettemin worden 2 op 3 zaken nog steeds aanhangig gemaakt zonder dat er een bevoegdheidsbeding aanwezig is in de aannemings-of architectuurovereenkomst. In één op de drie geschillen komen partijen naar de Verzoeningscommissie omdat ze dit contractueel verplicht zijn.

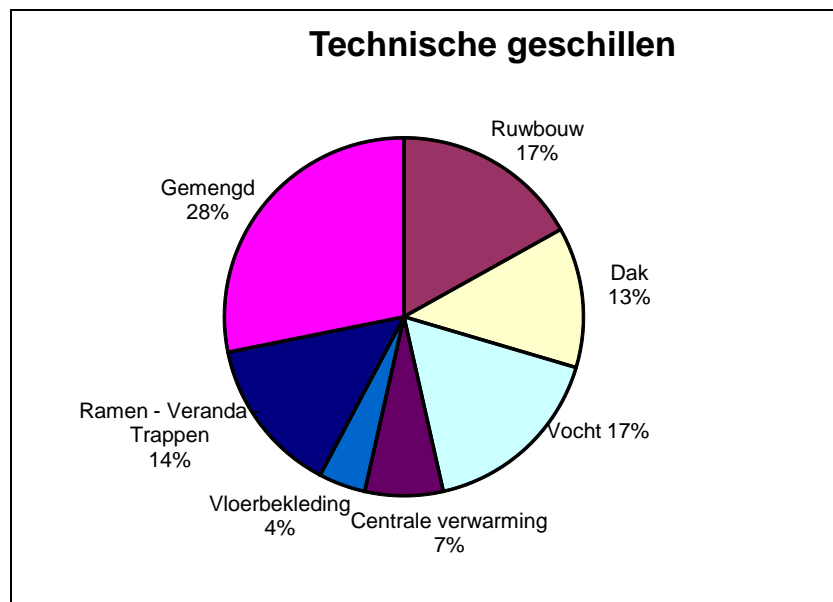
Dit cijfer ligt hoger dan in 2015.

We zullen de aandacht blijven vestigen op het nut van de bevoegdheidsclausule in de contracten.

## 7.2 Aard van de geschillen

De verzoeningskamers behandelen dossiers waarin technische geschillen van uiteenlopende aard voorkomen. Het technische geschil betreft bijvoorbeeld problemen inzake ruwbouw, afwerking, technische installaties of betwistingen met betrekking tot het concept of de inplanting van het gebouw. De meeste dossiers hebben betrekking op meerdere technische problemen.

Hierna geven we een overzicht van de geschillen naargelang hun technische aard. Deze opdeling kan kunstmatig overkomen, nu bouwtechnische problemen zich vaak niet beperken tot 1 specifiek probleem, en zich derhalve niet in een welbepaald vakje laten stoppen. Daarom hebben we bij de opdeling rekening gehouden met het voornaamste probleem in het desbetreffende dossier. Enkel dossiers waarin meer dan 3 verschillende technische problemen voorkomen, hebben we onder de noemer “gemengd” geplaatst.



### 7.2.1 Ruwbouw

Onder de noemer ruwbouw plaatsen we gebreken zoals barsten, slecht metselwerk, beton, stabiliteitsproblemen. Tal van dossiers hebben betrekking op de aanwezigheid van barsten of

koude bruggen in het gebouw. Ook de uitvoering van het metselwerk (afwerkingsgraad bv.) of van een betonnen keldervloer wordt aan het oordeel van de deskundige overgelaten.

#### 7.2.2 Dak

De meest voorkomende klacht betreft het niet waterdicht zijn van daken. De uitvoering van de dakconstructie of het al dan niet nauwkeurig aanbrengen van isolatie zijn voorbeelden van technische problemen die ter discussie staan.

#### 7.2.3 Vocht

Onder deze noemer worden talrijke problemen geplaatst. Zo gaan talrijke dossiers over allerhande waterinfiltraties met bv. de beschadiging van de bepleistering tot gevolg.

#### 7.2.4 Centrale verwarming

In geval van warmteverliezen staan de uitvoering en de berekening van de installatie door de aannemer in functie van de concrete behoeften, vaak ter discussie.

#### 7.2.5 Vloerbekleding

Ter discussie staan onder andere de goede afwerking van de uitgevoerde werken, de aanwezigheid van de juiste kleuren en tinten, krassen, enz...De materialen waarop de klacht slaat zijn van diverse aard: stenen vloer, natuursteen, kurk en parket (o.m. loskomend parket, slecht afgewerkte naden of over de aanwezigheid van lijmresten, aanwezigheid van een voldoende aantal lagen vernis).

#### 7.2.6 Ramen – Veranda – trappen

Wanneer volgens een opdrachtgever de ramen niet conform de regels van de kunst geplaatst werden, de maatvoering niet correct gebeurde, of raamtabletten onstabiel werden uitgevoerd, is het de taak van de deskundige te onderzoeken of de uitvoering al dan niet correct is.

#### 7.2.7 Gemengd

Talrijke dossiers bevatten klachten van verschillende aard tegelijk. De opdrachtgever kaart tal van onvolkomenheden aan, die hij terecht of ten onrechte aan de architect of aannemer(-s) of aan beiden verwijt.

#### 7.2.8 Muurbekleding

Deze nieuwe categorie betreft problemen betreffende plafonneringswerken, schilderwerken en het betegelen van muren

## 7.2.9 Toelichting aan de hand van een concreet geval

### **Het geschil**

Amper 18 maanden na hun plaatsing blijken de nieuwe houten ramen (6 aan elkaar gekoppelde hoge kaders) wind- noch waterdicht te zijn. Het hout begint te rotten en waterkringen ter hoogte van de houtverbindingen doen zich voor.

De expert stelt een heleboel technische uitvoeringsfouten vast, onder meer dat:

- de ramen gemaakt zijn in zacht meranti en “de kwaliteit niet hebben die voor buitenschrijnwerk de voorkeur verdient”
- de ramen volledig houten ramen zijn zonder aluwaterlijst: het overtollige water in de natte kamer wordt enkel afgevoerd door boringen in de onderstijl van het kader; het aantal boringen(3 in plaats van minimum 6) is bovendien onvoldoende.
- de kaders waren onderaan opgespoten met silicone waarvan een deel de goede evacuatie van het water belemmert.

### **Proces-verbaal van verzoening**

De expert kiest terecht voor een verzoening door middel van het toekennen van minwaarde (kostenraming van wat de bouwheer zou moeten betalen aan een externe aannemer om de gebreken te verhelpen).

Hij had immers vastgesteld dat het vertrouwen tussen de partijen die bovendien familie van elkaar waren, helemaal zoek was: één van de kaders werd een jaar na de plaatsing reeds vervangen; doch er werd na enkele weken reeds geklaagd over het binnensijpelen van water.

### **Toelichting**

Dit concreet geval toont aan dat zelfs een verziekte relatie tussen de partijen de verzoening niet onmogelijk maakt. De snelheid waarmee de verzoening werd bereikt, amper drie weken na de aanstelling van de expert, is ook opmerkelijk: hij heeft zeer snel begrepen dat indien de partijen niets meer met elkaar wilden hebben wat de werken betreft, ze nochtans hun familiale relatie niet grondig of definitief wilden verstoren.

## **8. Besluit**

We moeten vaststellen dat er sedert de oprichting van de Commissie in 2002 tot op vandaag een grote behoefte bestaat aan een buitengerechtelijke oplossing voor bouwgeschillen.

Er is ontegensprekelijk nood aan een loket waar de mensen zich kunnen informeren over hun rechten en plichten in het domein van de bouwsector.

Hoewel de bouwheer de grootste vragende partij blijft, beseffen professionelen uit de bouwsector meer en meer dat ook zij het initiatief kunnen nemen. Het gestegen aantal verzoeningen binnen een korte termijn bevat een positief signaal en is teken van de kwaliteit van het werk van de deskundigen en van de Commissie. De gelijke verdeling van de expertisekosten tussen de partijen – overigens de enige kost – zorgt er bovendien voor dat de verzoeningsprocedure betaalbaar blijft voor elke partij. Deze voordelen en de toenemende vertrouw van de Balie betekenen ook dat de Commissie een geloofwaardig alternatief is geworden voor de geschillen binnen haar bevoegdheid.

Tenslotte zij die stellen dat de Verzoeningscommissie Bouw uitsluitend kleine geschillen behandelt, worden door de feiten tegengesproken. De Commissie heeft ook al geschillen met zware financiële of technische gevolgen behandeld, namelijk in het kader van gezamenlijke klachten van kopers op plan uiteraard in grote appartementencomplexen.

## **Verzoeningscommissie Bouw**

**Espace Jacquemotte**

**Hoogstraat 139**

**1000 Brussel**

**[www.bouwverzoening.be](http://www.bouwverzoening.be)**

## **BIJLAGEN**

1. Statuten zoals gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad
2. Reglement
3. Tarieven
4. Bevoegdheidsbeding
5. Protocol met de deskundigen
6. Deontologie
7. Klachtenformulier
8. Vragenlijst
9. Model aanstelling deskundige