

# Inhoudstafel

Woord van de Voorzitter

1. Inleiding
2. Algemene kenmerken van de Verzoeningscommissie Bouw
  - 2.1. Een beperkte bevoegdheidsniche – verantwoording
  - 2.2. De voordelen van de inschakeling van de Commissie
  - 2.3. Kort overzicht van de procedure aan de hand van een schema
3. Diverse activiteiten van de Commissie
4. Beheersorganen van de Commissie: beknopt overzicht
5. Budget
6. Statistieken
  - 6.1. De aard van de gewenste inlichtingen en de behandeling ervan
  - 6.2. Onontvankelijke aanvragen
  - 6.3. Onvolledige dossiers
7. Statistieken 2023 en commentaar
  - 7.1. Algemeen
    - 7.1.1 Behandeling in Nederlandstalige en Franstalige kamer
    - 7.1.2 Vertegenwoordiging per provincie
    - 7.1.3 Hoedanigheid van de verzoeker
    - 7.1.4 Aantal aanstellingen van een expert
    - 7.1.5 Kwalificatie van de deskundige
    - 7.1.6 Resultaat van de procedure
    - 7.1.7 Kost van de procedure
    - 7.1.8 Doorlooptijd van de procedure
    - 7.1.9 Tussenkost van advocaten
    - 7.1.10 Bevoegdheidsbeding in de nieuwe contracten
  - 7.2 Technische aard van de geschillen
    - 7.2.1 Ruwbouw
    - 7.2.2 Dak
    - 7.2.3 Centrale verwarming
    - 7.2.4 Muur en vloer bekleding
    - 7.2.5 Buiten en binnen schrijnwerkerij
    - 7.2.6 Gemengd
    - 7.2.7 Isolation

## Woord van de Voorzitter

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. 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 bewustwording 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.

Laten we eerst even stilstaan bij de basismechanismen van de behandeling van geschillen door de Commissie: de vrije wil van de partijen om al dan niet een beroep te doen op de Commissie. De procedure kan niet beginnen zonder voorafgaande toestemming van de betrokken partijen om hun geschil aan de Commissie en niet aan de rechter voor te leggen. Zodra deze instemming is verkregen, kunnen de partijen zich tijdens de procedure niet meer terugtrekken en moeten ze de procedure tot het einde toe volgen. De procedure leidt ofwel tot bemiddeling of, als bemiddeling niet mogelijk is, tot een bindend technisch rapport opgesteld door de expert. Aangezien de partijen de technische bevindingen en conclusies van de deskundige in principe niet meer voor de rechter kunnen aanvechten, hebben ze een echte stimulans om tot een schikking te komen.

Meer dan twintig 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.

Gezien het toenemende aantal dagelijkse telefonische contacten is het duidelijk dat de Commissie steeds vaker vragen moet beantwoorden die buiten haar bevoegdheidsfeer vallen.

In 2023 zal het aantal verzoeken per e-mail (om een advies te geven, een dossier in te dienen, dossiers op te volgen) opnieuw aanzienlijk zijn, en wel als volgt: 1907 e-mails (gelijk aan 2022), waaronder 140 klachten doorverwezen door de dienst Bemiddeling (117 in 2022).

In 2023 zullen deze contacten resulteren in de behandeling van 86 klachten, een sterke daling ten opzichte van 2022 (140).

De Commissie handhaaft een interessant bemiddelingspercentage van 61%, een lichte daling ten opzichte van de 65% in 2022. Dit cijfer blijft bemoedigend en toont aan dat de partijen nog steeds tevreden zijn over de bereikte oplossingen en dat de 288 aangeworven voormalige bemiddelaars competent en efficiënt zijn. Hun bekwaamheid als bemiddelaar is een aanvulling geworden op hun technische vaardigheden. Het adagium "een goed compromis is beter dan een slecht proces" is bevestigd.

Het behoud van het aantal experts, en vooral hun geografische spreiding, was opnieuw een prioriteit om het tekort aan experts in bepaalde regio's zoals het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en Vlaams-Brabant op te vangen. Er werd een grote rekruteringscampagne gevoerd met de hulp van onze partners. Dankzij hun inzet konden de quota van zowel Franstalige als Nederlandstalige experts in verschillende expertisedomeinen worden vernieuwd. De commissie organiseerde een opleiding voor deze nieuwe experts en het secretariaat ondersteunt hen in hun missie.

Een andere bevinding is dat het aantal advocaten dat een beroep doet op de Commissie of aanwezig is tijdens de procedure sterk is gestegen, tot een percentage van 42% (28% zoals in 2022). Uit hun betrokkenheid bij de procedure blijkt eens te meer de uitgesproken belangstelling van de balie voor de Commissie. Deze advocaten beseffen dat een efficiënte, snelle en goedkope expertise voordelig is in vergelijking met een langdurige gerechtelijke procedure. Op die manier tonen zij hun cliënten de doeltreffendheid van een belangrijke dienst.

Bleef ook in 2023 de belangrijke uitdaging om aan de strenge Europese regels inzake de buitengerechtelijke geschillenbehandeling te voldoen. Inderdaad, sinds 2015 legt Europa haar lidstaten op 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, vinden dat dit tijdsbestek erg kort is gezien de inherente complexiteit van de bouwsector en dat het veel investeringen vergt van de kant van de experts.

De Commissie werd in 2015 door de FOD Economie erkend als "gekwalificeerde entiteit". De erkenning als gekwalificeerde entiteit heeft de plaats van de Commissie ongetwijfeld nog meer zichtbaar gemaakt.

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 werden reeds 1179 klachten doorverwezen naar de Commissie.

Uit onze statistieken blijkt dat het nog steeds een grote en boeiende uitdaging is om de partijen ervan te overtuigen voor een buitengerechtelijke oplossing te kiezen. De specifieke kenmerken van bouwgeschillen (aantal partijen, inzet, technische moeilijkheden) kunnen echter verklaren waarom het zo moeilijk is aan dergelijke eisen te voldoen: een dagelijkse inspanning is dus noodzakelijk. De Commissie hoopt de steun van de particuliere en de openbare sector te behouden en zo haar bekendheid bij het grote publiek te vergroten.

Dankzij de steun van de minister van Justitie en de onbaatzuchtige toewijding van beroeps- en consumentenverenigingen kan de Commissie de nodige inspanningen leveren om snelle, professionele en kosteneffectieve oplossingen te bieden voor bouwgeschillen.

We hopen dat we nog vele jaren onze rol van algemeen belang voor Belgische justitiabelen kunnen spelen en zo jaar na jaar onze erkenning en expertise bij openbare instellingen kunnen consolideren.

Geert Coene, Voorzitter, Brussel , 10 juli 2023

## **1. Inleiding**

De Verzoeningscommissie Bouw is bevoegd om technische geschillen te behandelen tussen particulieren enerzijds en aannemers en/of architecten anderzijds. De procedure is ontworpen om snel en efficiënt te zijn, met als doel geschillen snel op te lossen. Er wordt gebruik gemaakt van deskundige bemiddelaars met aanzienlijke ervaring in de bouwsector, waardoor een onpartijdige expertise van hoge kwaliteit wordt gegarandeerd. Als de bemiddeling mislukt, wordt er een bindend technisch rapport opgesteld, wat een eventuele gerechtelijke procedure aanzienlijk kan versnellen.

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 beschrijft kort de doelstellingen en werkmethoden van de Commissie en richt zich vervolgens op de cijfers voor 2023.

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

### **2.1. Een beperkte bevoegdheidsniche - verantwoording**

Allereerst is het essentieel om de buitengerechtelijke aard van de Bouwbemiddelingscommissie te benadrukken. Als zodanig kan zij zich uiteraard niet bevoegd verklaren en de natuurlijke bevoegdheid van de rechtbanken vervangen. Een overeenkomst tussen de bij het geschil betrokken partijen is daarom een essentiële voorwaarde om het geschil aan de bevoegdheid van de rechtbanken te onttrekken en aan de Commissie toe te vertrouwen.

Dit was en blijft een eerste beperking voor de ontwikkeling van de activiteiten van de Commissie, en niet in de laatste plaats als we bedenken dat de gemoedstoestand van mensen in conflict uiteraard niet erg bevorderlijk is voor het bereiken van overeenstemming over iets, in dit geval het gezamenlijk ondertekenen van een clauseule die de bevoegdheid aan de Commissie geeft.

Dit verklaart voor een deel nog steeds de grote wanverhouding tussen het grote aantal contacten met de Commissie en het aantal voorgelegde zaken. Een andere factor is natuurlijk dat veel contacten met de Commissie plaatsvinden los van het bestaan van een geschil en uitsluitend om informatie te verkrijgen over de werking van de Commissie.

In 2023 is de Commissie haar promotiecampagnes blijven toespitsen op de noodzaak voor aannemers in de bouwsector om de standaardgunningsclausule rechtstreeks in het contract voor werken en architectuur op te nemen, en dus voordat een geschil ontstaat, zodat systematischer een beroep op de Commissie wordt gedaan. Deze inspanningen blijven vruchten afwerpen: in 32% van de gevallen werd de clausule in het contract opgenomen, een bemoedigend en bevredigend cijfer in vergelijking met 2022 (38%). Toch blijft de Commissie ervan overtuigd dat gezamenlijke publiciteit met overheidsinstanties de toegang tot deze procedure van algemeen belang in alle sectoren zou vergemakkelijken.

Aan de andere kant zal een andere beperking op de ontwikkeling van de Commissie gehandhaafd blijven: zij is geen arbitrage-instantie en zal dat ook niet worden, en dit is een bewuste keuze. Zij heeft dus geen juridische bevoegdheid en kan een zaak niet vanuit een strikt juridische invalshoek benaderen.

Zij is alleen bevoegd voor geschillen van technische aard: deze komen verreweg het vaakst voor, aangezien bouwgeschillen zeer vaak van zuiver technische aard zijn.

Ten slotte rechtvaardigt de deelname van Test-Aankoop dat de bevoegdheid van de Commissie beperkt is tot geschillen die voortvloeien uit bouwwerkzaamheden waarbij de eindgebruiker een particulier is.

Geschillen tussen professionele projecteigenaars en aannemers en/of architecten, alsook geschillen uitsluitend tussen aannemers of tussen aannemers en architecten, zelfs in het geval van voor rekening van een particulier uitgevoerde werken, vallen niet onder de bevoegdheid van de Commissie.

## 2.2. De voordelen van de inschakeling van de Verzoeningscommissie Bouw

De procedure wordt uitgevoerd met een minimum aan formaliteiten, binnen strikte termijnen en tegen gecontroleerde kosten. Ze levert een nuttig resultaat op, zelfs als de bemiddeling mislukt. De Commissie doet een beroep op bekwame deskundigen, verdeeld op basis van hun specialisatie(s) in een of andere bouwtechniek.



### 3. De diversen activiteiten van de Commissie



### 4. Beheersorganen – beknopt overzicht

Zoals alle VZW's valt de Commissie onder de wet op verenigingen zonder winstoogmerk. Daarom heeft ze een algemene vergadering en een raad van bestuur.

Emmanuelle Salvatori is secretaris sinds september 2001. Uiteraard beperkt haar taak zich niet tot het voorbereiden en opvolgen van de dossiers. Ze staat ook in voor het beantwoorden van de telefoon en het beantwoorden van talrijke verzoeken om informatie, zowel per post als per telefoon. Het secretariaat is ook verantwoordelijk voor het logistieke beheer en de administratie van de vzw. Tot slot is het belast met de praktische opvolging van bepaalde beslissingen van de Raad van Bestuur, zoals de organisatie van persconferenties en promotiecampagnes voor de Commissie, met name op de Bati-Bati-tentoonstelling.

de Commissie, met name op de Batibouw-beurs in Brussel. Zijn nuttige aanwezigheid bij expertises herinnert de partijen en de expert er op discrete wijze aan dat de Commissie waakt over het goede verloop van de expertises waartoe zij opdracht geeft.

### 5. Budget

De verzoeningscommissie wordt gesubsidieerd door de FOD Justitie. De logistieke infrastructuur, voornamelijk kantoren en IT, alsook het salaris van de secretaris worden door de FOD Justitie ter beschikking gesteld. De reden voor deze politieke keuze is ingegeven door de wens om de nadruk te leggen op een snelle en humane rechtsbedeling en een minder belastende geschillenbeslechting. De politiek geeft terecht de voorkeur aan het gebruik van buitengerechtelijke procedures en de verzoeningscommissie past door haar doelstellingen en werking goed in dit kader.

De financiën van de Commissie zijn onderworpen aan de regels inzake overheidssubsidies en de details van de toegekende bedragen worden jaarlijks gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. Voor 2023 heeft het Koninklijk Besluit een subsidie van 85.000 euro toegekend aan de Commissie voor Verzoeningsbetrekkingen Bouw VZW.

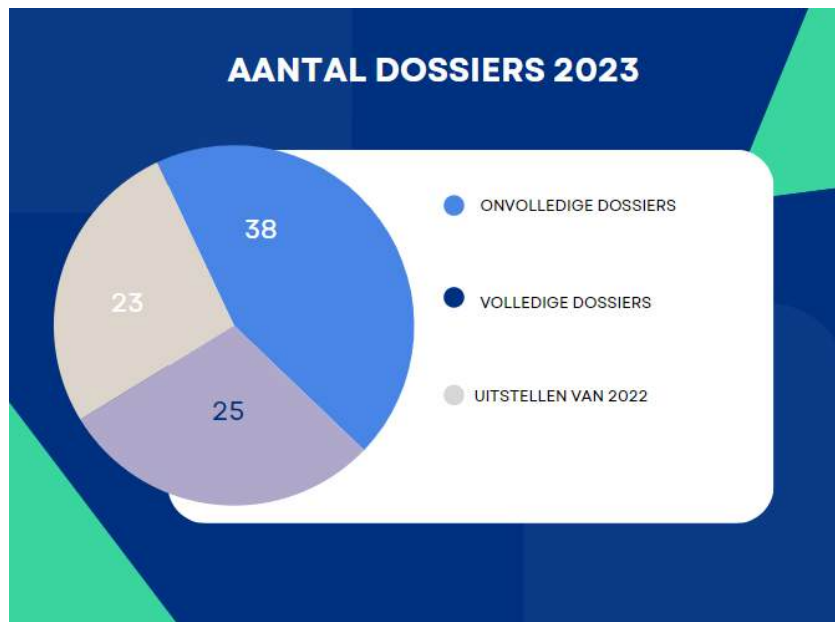
Naast deze onmisbare financiering door de overheid kan de Commissie ook rekenen op de - al even onvervangbare - inbreng in natura van de afgevaardigden van de stichtende organisaties, die dankzij hun inzet, deskundigheid en ontelbare werkuren een efficiënte werking van de Commissie mogelijk maken.

## 6. Statistieken

Naast de kernactiviteiten, het verwerken van dossiers, ontvangt het secretariaat talloze verzoeken om informatie of juridisch advies per telefoon, brief of e-mail.

Telefoongesprekken vormen dagelijks een belangrijke bron van informatie. We stellen vast dat externe publieke en private diensten systematisch naar de Commissie verwijzen als informatiepunt op het vlak van bouw. Naast regionale en federale instanties worden er ook veel verzoeken doorgestuurd door verzekeringsmaatschappijen, banken en lokale overheden.

Het wordt steeds duidelijker dat officiële instanties, zoals het Gewest, de gemeenten of de bemiddelingsdiensten, consumenten of professionals doorverwijzen naar de Commissie, zowel voor juridische vragen als om technische geschillen te behandelen.





## 6.1. De aard van de gewenste inlichtingen en de behandeling ervan:

Een groot aantal verzoeken komt van particulieren die, ongeacht of er een geschil is of niet, de basisdocumenten en de brochure van de Commissie willen ontvangen.

Een groeiend aantal aannemers, en in mindere mate architecten, beginnen ook soortgelijke verzoeken te doen, een teken dat het promotiewerk dat de Confédération Construction, Bouwunie, Fab en N.A.V. onder hun respectieve leden hebben verricht, vruchten afwerpt.

Naast procedurele kwesties wordt het secretariaat steeds vaker geconfronteerd met juridische kwesties zoals :



In dergelijke gevallen verwijst de Commissie de eiser door naar de bevoegde autoriteiten. Sommige verzoeken, die tot nu toe uitsluitend door particulieren werden gedaan, zijn ook bedoeld om de contactgegevens te krijgen van deskundigen van de Commissie om hen als technisch adviseur bij te staan bij een project waarover nog geen geschil bestaat.

Hoewel dit strikt genomen niet tot de bevoegdheid van de Commissie behoort, proberen onze juridische deskundigen juridische vragen zo objectief en snel mogelijk te beantwoorden. In dit verband heeft de Commissie besloten een juridisch adviseur in te schakelen om zo snel mogelijk te kunnen antwoorden op verzoeken om informatie die niet strikt technisch van aard zijn. Als gevolg van deze ontwikkeling in de aard van de verzoeken heeft het secretariaat bovendien een opleiding gevolgd om beknopt en doeltreffend te kunnen antwoorden op deze juridische vragen op het gebied van de bouw.

## 6.2. Onontvankelijke aanvragen

Het secretariaat ontving ook klachten die niet-ontvankelijk werden verklaard. Dit betrof problemen die buiten de bevoegdheid van de Commissie vielen, zoals overschrijding van het budget of deadlines, of problemen waarbij alleen de contractanten zelf betrokken waren. Juridische kwesties (zoals factuurtoeslagen) vallen niet onder de bevoegdheid van de Commissie, dus eisers worden doorverwezen naar de relevante afdelingen.

Dit lage aantal niet-ontvankelijke dossiers wordt verklaard door het feit dat de bevoegdheid van de Commissie stroomopwaarts wordt gefilterd: zowel de website als het secretariaat informeren eisers wanneer zij contact opnemen.

## 6.3. Onvolledige dossiers

Sommige zaken komen binnen bij het secretariaat en kunnen niet direct worden afgehandeld door een deskundige aan te stellen, omdat de noodzakelijke instemming van alle partijen ontbreekt voordat de Commissie kan worden ingeschakeld. In 2023 waren er 43 van dergelijke gevallen. In dergelijke gevallen probeert de Commissie, zelfs als het reglement van orde daarin niet voorziet, op verzoek van de klager de andere partijen ervan te overtuigen de bevoegdheid van de Commissie te erkennen en bij de procedure voor de Commissie te worden betrokken.

Als gevolg van deze vroegtijdige interventie van de Commissie is 12% van de dossiers die aanvankelijk onvolledig waren, formeel volledig gemaakt (idem in 2022).

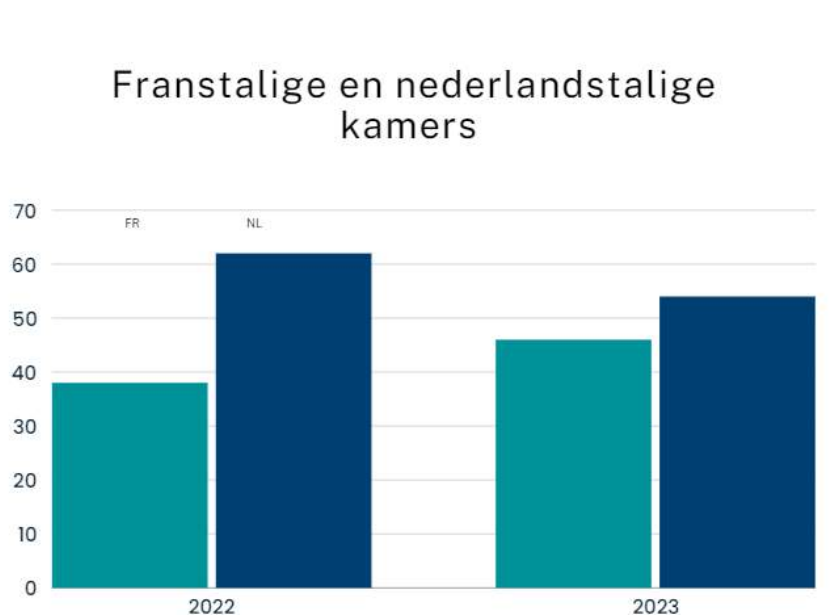
## 7. Statistieken 2023 en commentaren

### 7.1 Algemeen

De behandeling van de dossiers vormt de hoofdtaak van de verzoeningskamers binnen de Verzoeningscommissie Bouw. In 2023 werden in 48 dossiers in zitting behandeld, wat daling betekent t.a.v. 2022 (73).

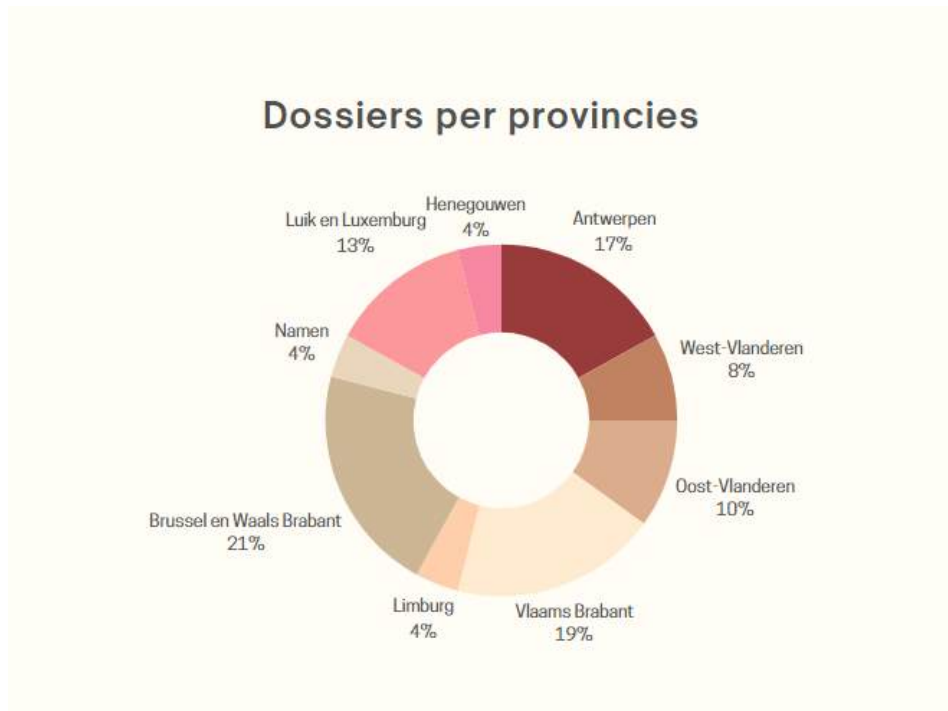
#### 7.1.1 Behandeling in de Nederlandstalige en Franstalige kamer

Dit jaar wordt de aanzienlijke kloof tussen Franstalige en Nederlandstalige zaken in 2022 verkleind in 2023. 46% van de zaken werd voor de Franstalige kamer gebracht (38% in 2022), en 54% voor de Nederlandstalige kamer (62% in 2022).



#### 7.1.2 Representativiteit per provincie.

De hieronder ontwikkelde informatie wordt bevestigd wanneer het aantal ingediende dossiers wordt geanalyseerd in het licht van het provinciale aspect. Opnieuw zien we dat de verhouding Nederlandstalige dossiers 58% bedraagt voor de Vlaamse provincies als geheel. Onderstaande grafiek detailleert deze vaststelling en bevestigt de aanzienlijke kloof tussen Vlaamse en Franstalige dossiers.



### 7.1.3 Hoedanigheid van verzoeker

Het initiatief om een zaak voor te leggen aan de Bouwbemiddelingscommissie kan van elk van de drie bij het bouwproces betrokken partijen komen: de opdrachtgever of de koper van het gebouw, de aannemer of de architect. Van de 48 rechtsgeldig ingediende zaken kwam het initiatief in 47 gevallen van de consument en in 1 geval van de aannemer, een sterke daling ten opzichte van 2022. Er werden geen zaken ingediend op initiatief van een architect (idem 2022).

Van al deze zaken werden er slechts 7 geïnitieerd door een advocaat.

In 42% van de gevallen stond een advocaat de aannemer of de opdrachtgever bij tijdens de procedure. Dit cijfer vertoont een sterke stijging ten opzichte van 2022 (28%).

Opgemerkt moet worden dat bij de meeste aanhangig gemaakte zaken alleen de aannemer betrokken is. In meer dan 19% van de voorgelegde zaken was ook de architect betrokken, wat een aanzienlijke stijging is ten opzichte van 2022 (9%).



#### 7.1.4 Aantal aanstellingen van een deskundige

Van de 48 zaken moesten er 4 worden stopgezet voordat de procedure van start ging, hetzij omdat de partijen uiteindelijk voor de rechter kozen, hetzij omdat de aannemer failliet ging, hetzij omdat de tussenkomst van de Commissie stroomopwaarts de partijen in staat stelde tot een akkoord te komen en een deskundigenonderzoek te vermijden. Ten slotte werden 3 zaken opgegeven nadat er in de loop van de procedure een deskundige was aangesteld, omdat een van de partijen weigerde het honorarium van de deskundige te betalen of omdat de projecteigenaar ervoor koos naar de rechter te stappen.

Samenvattend kan worden gesteld dat er in 44 zaken een deskundige is aangesteld, waarvan er 7 zijn opgegeven om financiële redenen of vanwege de gekozen procedure.

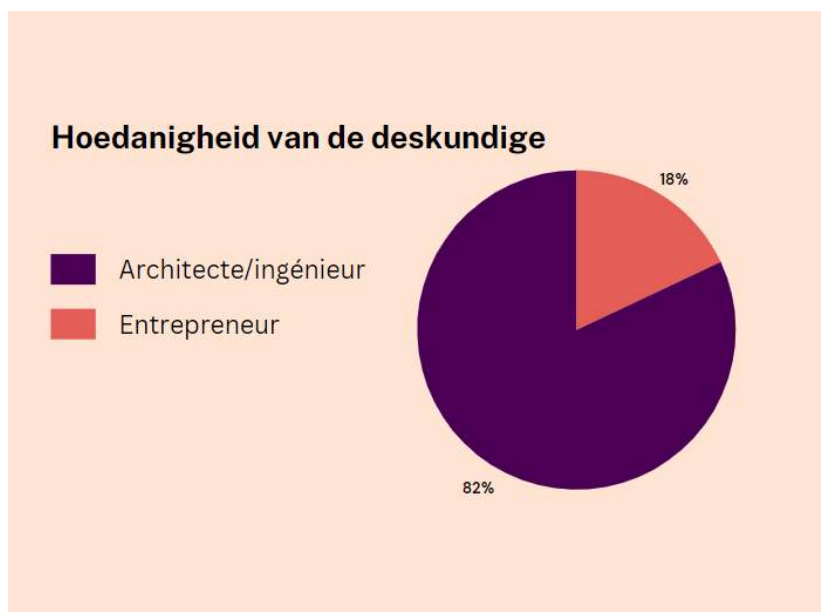
8 zaken zijn in behandeling.

Dit betekent dat 33 zaken zullen resulteren in een bemiddelingsverslag of een eindverslag.



#### 7.1.5 Welk soort deskundige?

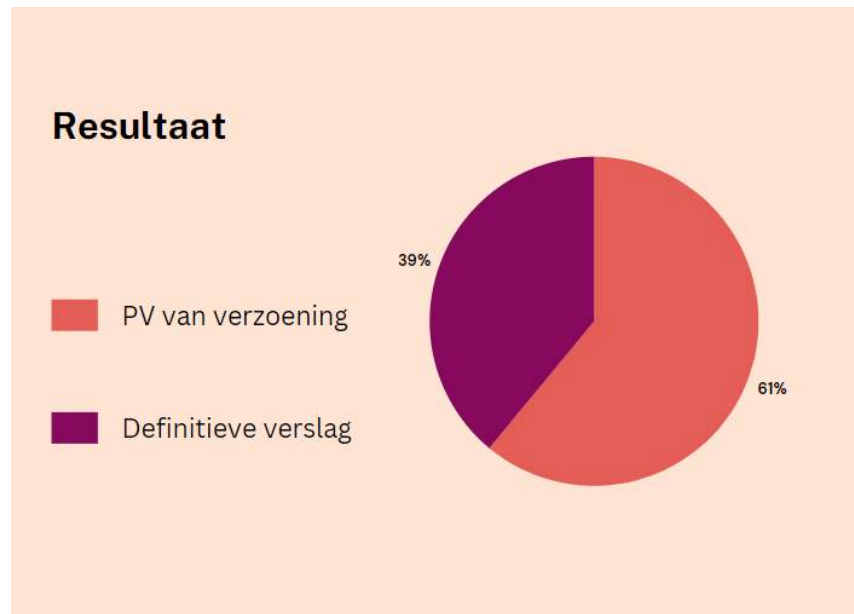
In 82% van de gevallen wees de Commissie een architect of ingenieur aan als ex-deskundigeverzoener, en in de overige 18% een aannemer. Deze cijfers zijn lager dan die voor 2022 (respectievelijk 84% en 16%). Een aannemer wordt over het algemeen aangesteld in gevallen waarin de discussie uitsluitend gaat over uitvoeringsproblemen die beperkt zijn tot een specifiek technisch gebied (leggen van parket, sanitaire installaties, dakbedekking, buitenschrijnwerk, enz.)



### 7.1.6 Resultaat van de procedure

Als de lopende zaken worden afgetrokken, wordt 61% van de zaken afgesloten met een bemiddelingsbesluit en resulteert 39% in een bindend eindverslag.

In 2023 zal de Commissie haar bemiddelingsscore licht verlagen ten opzichte van 2022 (65%).



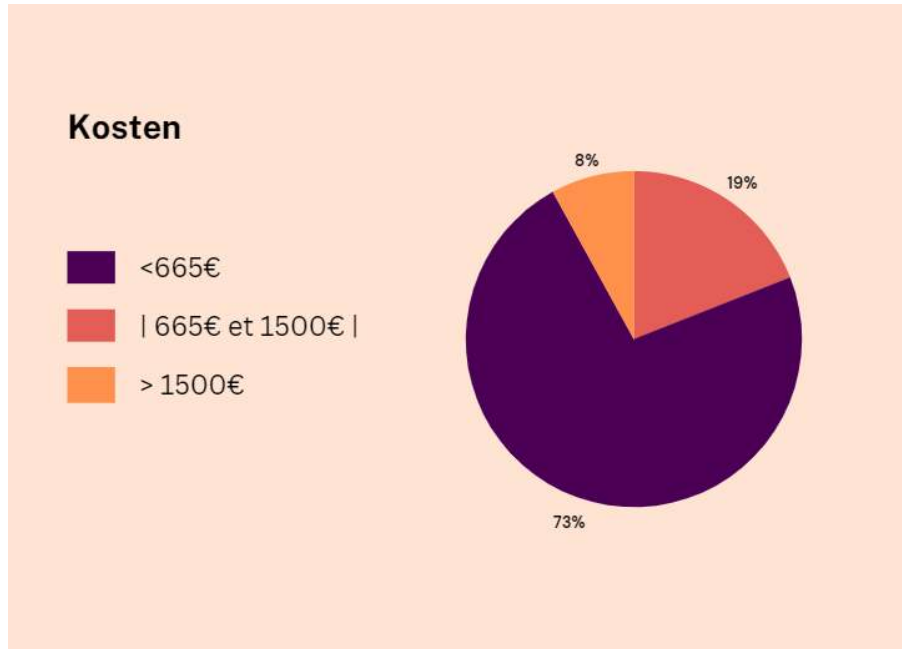
### 7.1.7 Kost van de procedure

Het Bemiddelingscomité voor de Bouw probeert de kosten zo laag mogelijk te houden. Voor geschillen die bij het eerste bezoek aan de bouwplaats worden opgelost, geldt een forfaitaire vergoeding van € 332,75/pp. btw. Extra bezoeken en onderzoeken door de expert verhogen de prijs, maar de tarieven waaraan de experts zich moeten houden zijn beperkt en worden vastgesteld door de Commissie. Zelfs in het geval van een complexe taxatie, gelijkwaardig aan een gerechtelijke taxatie, blijven deze tarieven zeer voordelig in vergelijking met traditionele gerechtelijke procedures. Hierdoor blijven de expertisekosten onder controle zonder dat ze uit de hand lopen. Bovendien blijven deze kosten laag voor de partijen, aangezien ze gelijk verdeeld worden tussen alle partijen.

De onderstaande grafiek toont duidelijk de voordelen van het gebruik van de diensten van de Commissie.

73% van de zaken voldeed aan het basistarief van €332,75pp en vereiste dus geen aanvullend onderzoek dat de kosten zou hebben verhoogd, een daling ten opzichte van 93% in 2022.

Bij de overige 27% van de zaken ging het om ingewikkelde en complexe zaken die niet binnen de vaste basisprijs konden worden opgelost. Ook het aantal betrokken partijen, het aantal woningen (flatgebouw) of de aanwezigheid van een advocaat in de procedure kunnen een rol spelen bij de kosten van het deskundigenonderzoek.



#### 7.1.8 Doorlooptijd van de procedure

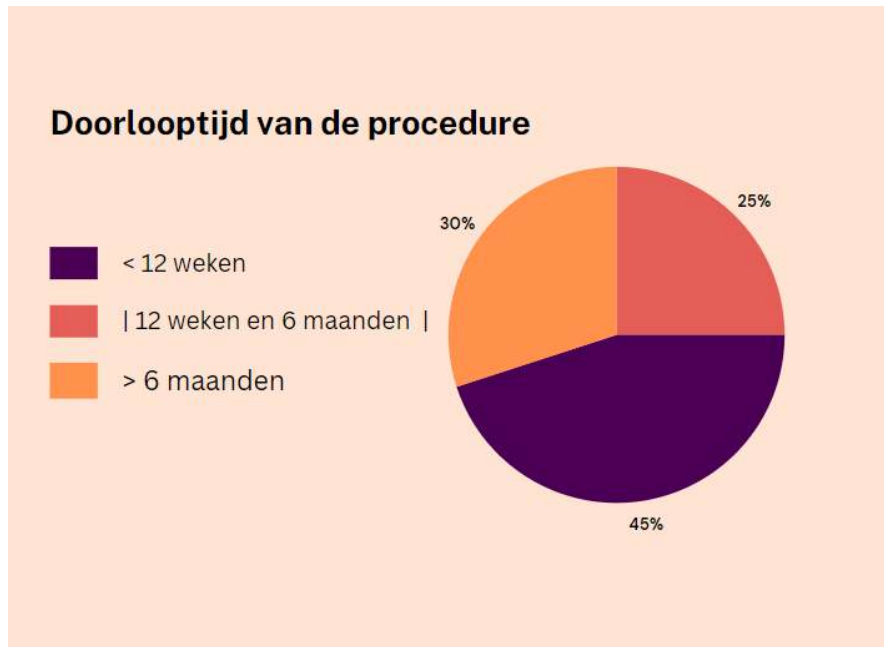
Een van de sterke punten van de bemiddelingscommissie is ongetwijfeld de relatief korte duur van de procedure. We hebben onze cijfers gebaseerd op het aantal zaken dat in 2023 is afgesloten, namelijk 40 zaken.

70% van de afgesloten zaken resulteert in bemiddeling binnen de in het reglement van orde vastgestelde maximumtermijn van 6 maanden, waarvan 45% binnen 12 weken. Deze bevredigende scores zijn hoger dan de cijfers voor 2022 (39%).

Anderzijds is 30% van de zaken na 6 maanden opgelost, hetzelfde percentage als in 2022.

Er moet bijzondere aandacht blijven uitgaan naar de naleving van de procedurele termijnen door de deskundigen, zonder uit het oog te verliezen dat de technische complexiteit van het geschil of de subjectiviteit van de partijen ook de oorzaak kunnen zijn van grote vertragingen.





#### 7.1.9 Tussenkomst van advocaten

De procedure voor de Commissie vereist geen tussenkomst van een advocaat: bemiddeling is in de eerste plaats een zaak van de partijen onder auspiciën van de deskundige in een zuiver pragmatische, technische - en niet juridische - benadering van de zaak.

In 2023 werd meer dan 42% van de partijen bijgestaan door een advocaat, hetzij om de zaak in te leiden, hetzij om hun cliënt bij te staan tijdens de hele procedure (28% in 2022), een opmerkelijke vaststelling die het groeiende vertrouwen van de balie in de Commissie aantoont.

#### 7.1.10 Bevoegdheidsbeding in de nieuwe contracten

Een belangrijke factor is het aantal zaken dat aanhangig is gemaakt op basis van een standaardclausule die rechtstreeks in de contracten van de architecten of aannemers zelf is opgenomen, in vergelijking met zaken die aanhangig zijn gemaakt op basis van een clausule die afzonderlijk en na het ontstaan van het geschil is ondertekend. Het opnemen van de gunningsclausule in de contracten zelf, en dus voordat een geschil ontstaat, garandeert de bevoegdheid van de Commissie vanaf het moment van ondertekening van het contract, wat de toegang tot de procedure vergemakkelijkt op een moment dat de betrekkingen tussen de partijen stormachtig kunnen zijn wanneer een geschil ontstaat.

Als er eenmaal een geschil is gerezen, is ondertekening van de clausule zeer onwaarschijnlijk, omdat de partijen, die nu wantrouwig zijn, niet meer in de verleiding komen om nog iets te ondertekenen.

In 2023 werd 32% ingevoerd op basis van een standaardclausule in het (de) bouwcontract(en) zelf.

Dit cijfer is lager dan in 2022 (38%).

Onze inspanningen om het nut van het rechtstreeks opnemen van de clausule in contracten, inclusief architectuurovereenkomsten, te promoten, moeten dus worden voortgezet om dit cijfer in 2023 verder te verhogen en zo de automatische toegang tot de procedure te vergemakkelijken.

We hopen op de steun van de regering - en waarom niet ook van de tribunes - om via informatiecampagnes de deelnemers in de bouwsector aan te moedigen om een alternatief mechanisme voor geschillenbeslechting in hun contracten op te nemen.

In dit opzicht is de rol van organisaties in de bouwsector net zo essentieel bij het bevorderen van de opname van de gunningsclausule van de Commissie in hun contracten voor werken of architectuur onder hun leden.

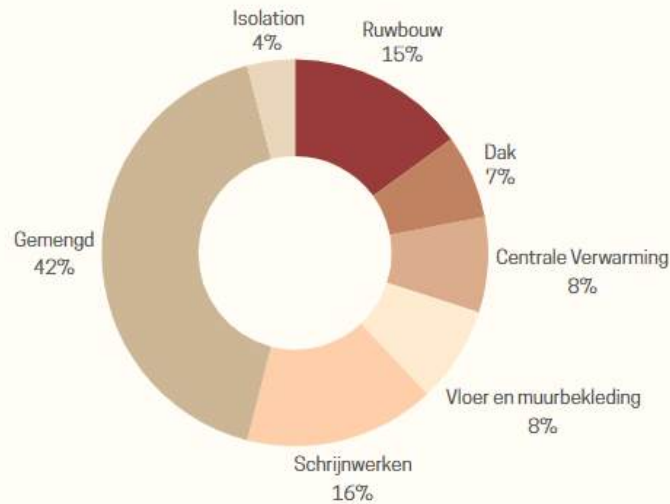
Toch mag niet worden vergeten dat consumenten kunnen bijdragen aan het opstellen van deze contracten, met inachtneming van hun rechten. Zij kunnen ook het initiatief nemen tot de invoering van deze clausule, in overeenstemming met het adagium "voorkomen is beter dan genezen".

## 7.2 Aard van de geschillen

De verzoeningskamers behandelen verschillende technische geschillen. Technische geschillen gaan bijvoorbeeld over problemen met de ruwbouw, afwerking, technische installaties of geschillen over het ontwerp of de indeling van het gebouw.

Hieronder vind je een overzicht van geschillen volgens hun technische aard. Uiteraard zijn er in veel gevallen technische problemen van verschillende aard tegelijkertijd. Daarom hebben we bij de classificatie rekening gehouden met het belangrijkste probleem in elk geval. Alleen zaken met meer dan 3 verschillende technische problemen zijn ingedeeld onder "gemengde geschillen".

## Aard van de geschillen



### 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 koudebruggen 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 Centrale Verwarming

In het geval van warmteverlies worden het ontwerp van de aannemer en de berekening van het vermogen van de installatie op basis van de werkelijke behoeften vaak in twijfel getrokken.

#### 7.2.4 Vloer en muurbekleding

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 Schrijnwerken

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 Isolatie

Deze nieuwe categorie dekt zowel warmteverlies als akoestische problemen.

**Verzoeningscommissie Bouw**  
**Espace Jacquemotte**  
**Hoogstraat 139**  
**1000 Brussel**  
[www.bouwverzoening.be](http://www.bouwverzoening.be)