

# Algemene Consumentenvoorwaarden Natuursteen 2014



**Algemene Consumentenvoorwaarden  
Natuursteen**

AV CZ / 136

Deze Algemene Voorwaarden van de hoofdsector Natuursteen zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfreguleringoverleg en treden in werking op 1 januari 2014.

ARTIKEL 1 - Definities.....	3
ARTIKEL 2 - Toepasselijkheid.....	3
ARTIKEL 3 - De offerte/het aanbod.....	3
ARTIKEL 4 - Totstandkoming van de overeenkomst .....	4
ARTIKEL 5 - Verplichtingen van de ondernemer .....	4
ARTIKEL 6 - Verplichtingen van de consument .....	5
ARTIKEL 7 - Prijs en prijswijzigingen.....	5
ARTIKEL 8 - Meer- en minderwerk.....	5
ARTIKEL 9 - Aansprakelijkheid .....	5
ARTIKEL 10 - Opschorting en ontbinding .....	6
ARTIKEL 11 - Oplevering .....	6
ARTIKEL 12 - Betaling.....	6
ARTIKEL 13 - Niet-tijdige betaling en eigendomsvoorbehoud .....	6
ARTIKEL 14 - Materiaal/Kwaliteit en Conformiteit .....	7
ARTIKEL 15 - Klachten .....	7
ARTIKEL 16 - Geschillenregeling.....	7
ARTIKEL 17 - Nakomingsgarantie .....	7
ARTIKEL 18 - Wijzigingen .....	8
ARTIKEL 19 - Afwijkingen.....	8

## **ARTIKEL 1 - DEFINITIES**

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

<i>Ondernemer:</i>	de natuurlijke of rechtspersoon die geregistreerd is bij de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken, zich georganiseerd heeft via de brancheorganisatie NOA en actief is in het natuursteenbedrijf;
<i>NOA:</i>	Nederlandse ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven;
<i>Consument:</i>	de natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst met een ondernemer sluit met betrekking tot een werk;
<i>Werk:</i>	het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door de ondernemer geleverde materialen;
<i>Natuursteenbedrijf:</i>	het bedrijf waarin het bewerken van natuursteen, al dan niet gepaard gaande met het plaatsen daarvan, of de handel (met uitzondering van de gespecialiseerde groothandel) in onbewerkt of bewerkt natuursteen wordt uitgeoefend. Onder 'bewerken van natuursteen' valt ook het kristalliseren, schuren en slijpen van natuursteen, het aanbrengen, reinigen en restaureren van inscripties evenals het onderhoud van grafwerk; gesteente dat zonder menselijk ingrijpen is ontstaan en dat geen kunstmatige wijziging heeft ondergaan in samenstelling en structuur. Hieronder wordt ook begrepen materiaal samengesteld uit natuursteen en bindmiddelen (kunststeen). Kunststeen wordt gelijkgesteld aan natuursteen.
<i>Natuursteen:</i>	Kunststeen is een mix van componenten van bijvoorbeeld marmer of graniet met een bindmiddel van hars of cement;

## **ARTIKEL 2 - TOEPASSELIJKHEID**

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en uitvoering van alle overeenkomsten die tussen de ondernemer en de consument worden gesloten.

## **ARTIKEL 3 - DE OFFERTE/HET AANBOD**

1. De ondernemer brengt een offerte bij voorkeur schriftelijk uit.
2. De offerte wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende de in de offerte genoemde termijn, of bij het ontbreken daarvan gedurende 30 dagen na afgifte.
3. De offerte geeft inzicht in de prijs van de toegepaste materialen en in de prijsvormingsmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
  - a. Bij de prijsvormingsmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;

- b. Bij de prijsvormingsmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen).

Een combinatie van de twee prijsvormingsmethoden (deels aanneemsom, deels regie) is eveneens mogelijk.

4. Op verzoek van de consument kan de ondernemer bij de prijsvormingsmethode regie in de offerte een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs. De offerte dient voldoende gedetailleerd te zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
5. De ondernemer behoudt zich het intellectuele eigendom voor op onder andere alle verstrekte ontwerpen, afbeeldingen, tekeningen en schetsen. Indien geen opdracht wordt verleend dient de consument deze bescheiden op eerste verzoek van de ondernemer onverwijld terug te geven
6. De vermelde prijs is inclusief (omzet)belasting. Het bedrag van de verschuldigde omzetbelasting dient apart in de offerte te worden gespecificeerd.
7. De offerte vermeldt een indicatie van wanneer de werkzaamheden uitgevoerd kunnen worden.
8. De offerte vermeldt de betalingswijze.
9. De offerte gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

#### **ARTIKEL 4 - TOTSTANDKOMING VAN DE OVEREENKOMST**

1. De overeenkomst, waaronder ook begrepen eventuele wijzigingen of aanvullingen, komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. Deze aanvaarding geschiedt waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg.
2. Bij een op afstand gesloten overeenkomst is artikel 7:46a t/m 7:46j van het BW van toepassing.

#### **ARTIKEL 5 - VERPLICHTINGEN VAN DE ONDERNEMER**

1. De ondernemer staat ervoor in dat de door hem verrichte werkzaamheden beantwoorden aan de overeenkomst en worden uitgevoerd met goed en zorgvuldig vakmanschap en met gebruikmaking van deugdelijke materialen.
2. De ondernemer werkt volgens de geldende wet- en regelgeving en stand der techniek, zoals deze onder andere zijn neerslag vindt in de Branchecode. Daar waar de Branchecode afwijkt van deze Algemene Voorwaarden prevaleren de Algemene Voorwaarden.
3. De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
  - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
  - kenbare gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;

een en ander voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van het werk aan de ondernemer openbaren en de ondernemer terzake deskundig moet worden geacht. Laat de ondernemer in strijd met dit artikellid na om de consument op bovenstaande te wijzen, draagt de ondernemer het risico voor schade die door bovenstaande omstandigheden ontstaat.
4. De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door terzake deskundige personen.
5. De ondernemer dient hem toe te rekenen tekortkomingen in het werk binnen een redelijke termijn te herstellen.

## **ARTIKEL 6 - VERPLICHTINGEN VAN DE CONSUMENT**

1. De consument heeft de plicht alle door de ondernemer gevraagde en noodzakelijke informatie te verstrekken die deze voor een goede uitvoering van de overeenkomst nodig heeft.
2. De consument zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen of ontheffingen) en de voor het werk te verschaffen gegevens.
3. Indien van toepassing verschaft de consument kosteloos de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water.
4. De consument dient ervoor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden of leveringen die niet tot het werk van de ondernemer behoren zodanig en zo tijdig worden verricht, dat de uitvoering van het werk daarvan geen vertraging ondervindt. In geval van vertraging dient de consument de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
5. Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden, als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee verband houdende schade en kosten aan de ondernemer te vergoeden indien deze omstandigheden aan de consument kunnen worden toegerekend.
6. De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
  - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
  - kenbare gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
  - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld.

Dit doet niet af aan de plicht van de ondernemer om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5, derde lid.

## **ARTIKEL 7 - PRIJS EN PRIJSWIJZIGINGEN**

1. De vaste prijs (bij aanneemsom) die de consument moet betalen dan wel de te hanteren prijsfactoren (bij regie) wordt vooraf overeengekomen evenals de eventuele bevoegdheid tot tussentijdse prijswijziging in geval van wijziging in belastingen, heffingen, lonen, sociale lasten, en dergelijke.
2. Als binnen drie maanden na het sluiten van de overeenkomst een prijswijziging optreedt, zal deze geen invloed hebben op de overeengekomen prijs.
3. De consument mag de overeenkomst ontbinden als de prijs na drie maanden of langer wordt verhoogd.
4. De eerste drie leden zijn niet van toepassing op prijswijzigingen die uit de wet voortvloeien, zoals die ter zake van omzetbelasting. Deze prijswijzigingen mogen door de ondernemer worden doorberekend.

## **ARTIKEL 8 - MEER- EN MINDERWERK**

1. Meer- of minderwerk wordt, behoudens spoedeisende omstandigheden, vooraf schriftelijk overeengekomen.
2. Het gemis aan een schriftelijke opdracht laat de aanspraken van de ondernemer en de consument op verrekening van meer- en minderwerk onverlet, waarbij de bewijslast rust op degene die de aanspraak maakt.

## **ARTIKEL 9 - AANSPRAKELIJKHEID**

1. De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming niet kan worden toegerekend aan de ondernemer dan wel aan personen van wier hulp de ondernemer bij de uitvoering van de overeenkomst gebruik maakt.

2. De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming in de nakoming van de overeenkomst, tenzij deze tekortkoming aan de consument niet kan worden toegerekend.

#### **ARTIKEL 10 - OPSCHORTING EN ONTBINDING**

1. Indien één der partijen zijn verplichtingen door overmacht niet kan nakomen, is de andere partij bevoegd de overeenkomst te ontbinden. Indien bij het intreden van de overmacht de ondernemer al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen heeft voldaan, of slechts gedeeltelijk aan zijn verplichtingen kon voldoen, is hij gerechtigd het reeds geleverde afzonderlijk te factureren. De consument is in dat geval gehouden deze factuur te voldoen.
2. Indien naar het oordeel van de ondernemer de uitvoering van werkzaamheden, ten gevolge van weers- of tijdelijke terreinomstandigheden niet tijdig kan geschieden, heeft hij het recht, zonder dat dit de consument recht geeft op vergoeding van schade, de werkzaamheden op te schorten zolang die omstandigheden voortduren.

#### **ARTIKEL 11 - OPLEVERING**

1. De consument kan, na daartoe te zijn uitgenodigd door de ondernemer, het werk binnen een redelijke termijn aanvaarden, dan wel weigeren onder aanwijzing van de gebreken.
2. Onverminderd het gestelde in artikel 9 lid 1, dienen ten tijde van de oplevering geconstateerde gebreken zo spoedig mogelijk doch uiterlijk binnen 10 werkdagen door de ondernemer te worden hersteld, tenzij dit onmogelijk is ten gevolge van omstandigheden die buiten de risicosfeer van de ondernemer vallen.

#### **ARTIKEL 12 - BETALING**

1. Tenzij daarover andere afspraken zijn gemaakt, dient betaling plaats te vinden binnen 14 dagen na ontvangst van een daartoe strekkende factuur. Indien partijen betaling in termijnen zijn overeengekomen, geschiedt betaling in evenredigheid met de voortgang van het werk.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de ondernemer zijn verplichtingen inzake voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid de betaling op te schorten.

#### **ARTIKEL 13 - NIET-TIJDIGE BETALING EN EIGENDOMSVOORBEHOUD**

1. Indien de consument niet tijdig betaalt, zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingstermijn eenmaal een kosteloze aanmaning. Daarin stelt de ondernemer de consument in gebreke en sommeert hij de consument om binnen 14 dagen na ontvangst van deze aanmaning te betalen. Na het verstrijken van deze termijn is de consument in verzuim.
2. Over de periode waarin de consument in verzuim is, kan de ondernemer rente in rekening brengen. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente.
3. De ondernemer is na het verstrijken van de in lid 1 genoemde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag over te gaan. Eventueel verschuldigde buitengerechtelijke kosten komen daarbij voor rekening van de consument. De hoogte van deze buitengerechtelijke incassokosten is onderworpen aan wettelijke grenzen. Daarvan kan in het voordeel van consumenten worden afgeweken.
4. De door de ondernemer geleverde materialen blijven zijn eigendom totdat de consument volledig aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan. Voor zover mogelijk is de ondernemer bevoegd de geleverde materialen te verwijderen voor de periode waarin de consument in verzuim is.

**ARTIKEL 14 - MATERIAAL/KWALITEIT EN CONFORMITEIT**

1. Natuursteen is een natuurproduct. Monsters van natuursteen geven een indicatie van kleur en structuur, afwijkingen in de uiteindelijke kleur en structuur zijn onvermijdelijk.
2. De ondernemer is gehouden het te verwerken materiaal in kleur en structuur zoveel mogelijk op elkaar af te stemmen.
3. Bij een dikte van het gebruikte materiaal tot en met 5 cm is een afwijking van ten hoogste 2 mm toegestaan; bij een dikte van 6 cm tot en met 10 cm is de toegestane afwijking 3 mm en bij een dikte van meer dan 10 cm is de toegestane afwijking 4 mm.
4. Rekening houdend met de natuurlijke gespleten vlakken is bij de levering van kwartsiet, leisteen en soortgelijke steensoorten levering in verschillende dikten toegestaan.
5. Kleine maatverschillen zijn toelaatbaar, maar de afzonderlijke stukken moeten onderling passen.
6. Het werk moet de technische eigenschappen en uiterlijke kenmerken bezitten die de consument op grond van de overeenkomst bij normaal gebruik mag verwachten (conformiteit).

**ARTIKEL 15 - KLACHTEN**

1. De consument moet een klacht over een gebrekkig materiaal en/of werk zo volledig en duidelijk mogelijk omschreven indienen bij de ondernemer, binnen redelijke termijn nadat de consument het gebrek heeft ontdekt.
2. De ondernemer dient klachten afdoende te onderzoeken en dient hierop binnen redelijke termijn te reageren.
3. Als de klacht niet in onderling overleg naar tevredenheid kan worden opgelost, ontstaat een geschil dat kan worden voorgelegd aan de Geschillencommissie.

**ARTIKEL 16 - GESCHILLENREGELING**

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Natuursteen ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.
3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil aanhangig maakt bij de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer een geschil aanhangig wil maken bij de Geschillencommissie, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van de voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden krachtens dat reglement bij wege van bindend advies. Het reglement wordt desgevraagd toegezonden. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

**ARTIKEL 17 - NAKOMINGSGARANTIE**

1. De NOA staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de



- verzending ervan, ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Tot maximaal een bedrag van € 10.000 per bindend advies, wordt dit bedrag door de NOA aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan € 10.000 per bindend advies, wordt de consument een bedrag van € 10.000 door NOA uitgekeerd. Voor het meerdere heeft de NOA een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt. Deze inspanningsverplichting houdt in dat aan de consument wordt aangeboden zijn vordering aan de NOA over te dragen, waarna deze organisatie op eigen naam en op kosten van de NOA de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.
  3. De NOA verschaft geen nakomingsgarantie indien, voordat ten behoeve van het in behandeling nemen van het geschil door de consument is voldaan aan de daartoe bepaalde formele innamevereisten (betaling klachtengeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventuele depotstorting), van één van de volgende situaties sprake is:
    - aan het lid is surséance van betaling verleend; of
    - het lid is failliet verklaard; of
    - de bedrijfsactiviteiten zijn feitelijk beëindigd. Bepalend voor deze situatie is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven of een eerdere datum, waarvan de NOA aannemelijk kan maken dat de bedrijfsactiviteiten feitelijk zijn beëindigd.

#### **ARTIKEL 18 - WIJZIGINGEN**

NOA zal deze voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

#### **ARTIKEL 19 - AFWIJKINGEN**

Individuele afwijkingen van deze Algemene Voorwaarden, met inbegrip van individuele aanvullingen, moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de ondernemer en consument worden vastgelegd. Afwijkingen zijn alleen mogelijk indien deze in het voordeel van de consument zijn.



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 499

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)