

Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK, zoals overeengekomen met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.



Art. 1 Definities

Consument: natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
Ondernemer: de natuurlijke of rechtspersoon, lid van VEBIDAK, handelend in beroep of bedrijf.
Werk: het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen werkzaamheden en de daarbij door de ondernemer geleverde materialen.
Dakbedekkingsconstructie: alle materialen boven de onderconstructie, samengesteld uit (meestal) een dampremmende laag, een thermisch isolatiemateriaal, een dakbedekkingssysteem (gesloten en waterkerend) en eventueel een afwerking.
Geschillencommissie: de Geschillencommissie Bitumineuze en Kunststof Dakbedekkingsbedrijven van de stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
Meer- en minderwerk: door de consument gewenste toevoegingen aan respectievelijk vermindering van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom.
Onderhoudsperiode: periode na oplevering van het werk en voor aanvang van de garantietermijn waarbinnen de ondernemer opleveringsgebreken en bij hem door de consument binnen die periode gemelde gebreken waarvoor hij aansprakelijk is, herstelt.

Art. 2 Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het aanbod van de ondernemer en op het tussen een consument en een ondernemer overeengekomen werk met betrekking tot het leveren en aanbrengen van een bitumineuze en/of kunststof dakbedekkingsconstructie.
- Afwijking van deze algemene voorwaarden ten nadele van de consument is niet toegestaan.
- Aanspraken van de consument die gebaseerd zijn op andere voorwaarden (waaronder begrepen algemene voorwaarden leveringsvoorwaarden, uitvoeringsvoorwaarden, garantienvoorwaarden, verzekeringsvoorwaarden, etc.) dan de Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK dienen uitsluitend beoordeeld te worden op basis van die voorwaarden. De andere voorwaarden kunnen de rechten van de consument uit hoofde van deze Algemene Consumenten voorwaarden VEBIDAK niet beperken.

Art. 3 Het aanbod / de offerte

- Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst van het aanbod.
- Het aanbod wordt schriftelijk gedaan, tenzij sprake is van een situatie waarin met behulp van maatregelen dienen te worden getroffen ter voorkoming of beperking van schade.
- Het aanbod omvat een omschrijving van de te leveren materialen, de uit te voeren werkzaamheden, de beoogde bestemming van het werk, de afmeting van het werk en de normale werk tijden. In het aanbod wijst de ondernemer de consument op het risico van het ontstaan van schade bij afwijkend gebruik van de in het aanbod genoemde beoogde bestemming van het werk. De omschrijving dient voldoende gedetailleerd te zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te (doen) maken.
- Het aanbod vermeldt het tijdstip waarop dan wel de periode waarin met het werk kan worden begonnen en bevat een aanduiding van de duur van het werk.
- Het aanbod geeft inzicht in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
 - Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partijen een vast bedrag overeen waarvoor het werk zal worden verricht;
 - Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een opgave van de prijsfactoren o.a. uurtarief en eenheidspreisen van de benodigde materialen). De ondernemer geeft desgevraagd aan de consument een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs, tenzij de ondernemer daartoe in redelijkheid niet in staat is.
- Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
- De van het aanbod deel uitmakende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen die door de ondernemer of in zijn opdracht zijn gemaakt, blijven eigendom van de ondernemer. Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden ter hand worden gesteld, gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd worden. Indien geen opdracht wordt verleend dienen deze bescheiden binnen 14 dagen na een daartoe strekkend verzoek van de ondernemer, door de consument aan hem geretourneerd te worden.
- Indien de consument het aanbod niet accepteert, mag de ondernemer de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van het aanbod in rekening brengen. Dat mag alleen maar als de ondernemer de consument direct bij of na het vragen van het aanbod schriftelijk heeft gewezen op het bestaan van deze verplichting en op de hoogte van deze kosten. De hoogte van deze kosten moet met een bedrag aangeduid worden. In geval de ondernemer gebruik maakt van deze mogelijkheid en de consument de kosten heeft voldaan, gaan de in lid 7 van dit artikel genoemde bescheiden over in eigendom op de consument.
- Indien de ondernemer bij de uitvoering van de werkzaamheden gebruik wil maken van opslagruimte van de consument, dient hij dit in het aanbod te vermelden en dient de consument hiervoor schriftelijk toestemming te verlenen. Gebruikmaking van opslagruimte van de consument geschiedt voor risico van de ondernemer.
- Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

Art. 4 Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument. De aanvaarding gebeurt waar mogelijk langs schriftelijke of elektronische weg. In geval van elektronische aanvaarding door de consument bevestigt de ondernemer langs elektronische weg de ontvangst van de opdracht aan de consument. Indien de consument het aanbod mondeling aanvaardt, bevestigt de ondernemer de opdracht bij voorkeur schriftelijk dan wel elektronisch.

Art. 5 Prijs en prijswijzigingen

- De prijs die de consument moet betalen kan na het moment van het tot stand komen van de overeenkomst niet meer worden gewijzigd, behoudens in geval van wettelijke wijzigingen van de omzetbelasting en het in lid 2 van dit artikel genoemde geval.
- Indien na de opdrachtverlening, maar voor de aanvang van de werkzaamheden de ontheffing op het stortverbod voor bouw- en sloopafval op grond van het Besluit stortplaatsen en stort verboden afvalstoffen terzake van dakbedekking ingetrokken wordt, treedt de ondernemer in overleg met de consument over de verdeling van de daarmee samenhangende prijsstijging. Indien het overleg niet tot overeenstemming leidt, is elk van de partijen gerechtigd de overeenkomst te ontbinden.

Art. 6 Verplichtingen van de ondernemer

- Het uit te voeren werk wordt verricht binnen de in het aanbod vermelde normale werktijden die gelden voor de onderneming, tenzij anders is overeengekomen.
- De ondernemer neemt bij de uitvoering van het werk de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de levering/uitvoering.
- De ondernemer verstrekt de consument duidelijke informatie over het lossen van de materialen, zodat – voor zover het in de macht ligt van de consument – de plaats van aflevering van de materialen goed bereikbaar is en de materialen naast het daartoe ingezette voertuig kunnen worden gelost. De ondernemer vermeldt dit, indien van toepassing, expliciet in zijn aanbod.
- Tijdelijke voorzieningen worden door de ondernemer bij het einde van het werk verwijderd. Eventuele schade wordt door de ondernemer hersteld.
- De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
 - onjuistheden in de opdracht voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - gebreken en ongeschiktheid van zaken (waaronder materialen of hulpmiddelen) die door de consument ter beschikking zijn gesteld voor zover de ondernemer deze

- kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - kenbare gebreken aan en hoedanigheden van de zaak waaraan het werk wordt verricht, die een goede uitvoering van het werk in de weg kunnen staan;
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond, voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
- De ondernemer verplicht zich na aanvang van het werk de werkzaamheden zoveel mogelijk aaneensluitend voort te zetten.
 - De ondernemer is verplicht het werk adequaat te verzekeren.

Art. 7 Verplichtingen van de consument

- De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid de materialen af te leveren en het werk te verrichten.
- De consument zorgt ervoor dat de plaats van aflevering van de materialen (voor zover binnen zijn macht) goed bereikbaar is en, indien van toepassing, dat de ruimte waar de werkzaamheden worden uitgevoerd tijdig beschikbaar is.
- De consument laat toe dat de ondernemer de nodige voorzieningen treft om (brand) veilig werken mogelijk te maken.
- De consument zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens; een en ander op aanwijzing van de ondernemer.
- De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor zijn rekening.
- De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/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. Indien niettemin vertraging in de zin van dit lid ontstaat, dient de consument de ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
- Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee voor de ondernemer verband houdende schade te vergoeden, indien deze omstandigheden de consument kunnen worden toegerekend.
- De consument draagt het risico voor schade veroorzaakt door:
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
 - onjuistheden in de door de consument verlangde constructies en werkwijzen;
 - gebreken aan de (on)roerende zaak waaraan het werk wordt verricht;
 - gebreken in 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 6.

Art. 8 Onvoorziene omstandigheden

- Wanneer zich onvoorziene omstandigheden met betrekking tot de aanvang en uitvoering van het werk voordoen, doet de ondernemer hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument.
- Indien de ondernemer de consument niet kan bereiken, dient hij het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
- Eventuele extra kosten die de ondernemer moet maken in verband met een onvoorziene omstandigheid die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden vergoed, tenzij de omstandigheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van de ondernemer komt.
- Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, kan de consument meer- en minderwerk opdragen.

Art. 9 Meer-/minderwerk

- Bij de prijsvormingmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst is gesloten, zonder dat een aparte overeenkomst wordt gesloten meer of minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 10% van de aanneemsom.
- Meer- of minderwerk wordt behoudens spoedeisende omstandigheden vooraf schriftelijk overeengekomen. In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan de ondernemer alleen aanspraak maken op een verhoging van de prijs, indien hij de consument tijdig heeft gewezen op de daaruit voortvloeiende prijsverhoging, tenzij de consument dit zelf reeds had moeten begrijpen.
- 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 de degene die de aanspraak maakt.

Art. 10 Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

- Indien de ondernemer zijn verplichtingen ter zake van de aanvang of voortzetting van het werk niet nakomt, sommeert de consument hem schriftelijk zo spoedig mogelijk met de uitvoering aan te vangen of het werk voort te zetten. De consument kan er daarbij op wijzen dat hij de overeenkomst zonder rechterlijke tussenkomst als ontbonden zal beschouwen als de ondernemer 14 dagen na ontvangst van de sommatie in gebreke blijft met de aanvang of voortzetting van het werk. De consument is in dat geval bevoegd het werk door een derde te doen uitvoeren of voortzetten.
- De consument heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventueel in redelijkheid gemaakte extra kosten om het werk door anderen te doen uitvoeren of voltooien. De consument mag het bedrag aan schadevergoeding verrekenen met hetgeen hij nog aan de ondernemer verschuldigd is.

Art. 11 Beëindiging in onvoltooide staat

- De consument is te allen tijde bevoegd de overeenkomst tot uitvoering van het werk geheel of gedeeltelijk op te zeggen.
- In geval van opzegging van de overeenkomst op basis van de prijsvormingsmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 sub a zal de consument de voor het werk geldende prijs moeten betalen, verminderd met de besparingen die voor de ondernemer uit de opzegging voortvloeien, tegen aflevering door de ondernemer van het reeds voltooide werk.
- In geval van opzegging van de overeenkomst op basis van de prijsvormingsmethode regie in de zin van artikel 3 lid 5 sub b, wordt de door de consument verschuldigde prijs berekend op grondslag van de gemaakte kosten, de verrichte arbeid en de winst die de ondernemer over het werk zou hebben gemaakt.
- Partijen verplichten zich over en weer ingeval van opzegging als bedoeld in dit artikel aan een gezamenlijke vastlegging van het werk in onvoltooide staat mee te werken.

Art. 12 Oplevering

- Wanneer partijen een vaste datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op deze datum opgeleverd. Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.
- Het werk is opgeleverd wanneer de ondernemer aan de consument heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard door middel van ondertekening van de opleveringslijst.
- Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
 - hetzij wanneer uiterlijk 8 werkdagen zijn verstreken nadat de consument van de ondernemer de mededeling heeft ontvangen dat het werk voltooid is, tenzij de consument binnen die periode het werk gemotiveerd afkeurt;
 - hetzij wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan de ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
- Na oplevering geldt een onderhoudsperiode van 1 maand, tenzij een langere

Algemene Consumentenvoorwaarden VEBIDAK, zoals overeengekomen met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis.



onderhoudsperiode is overeengekomen. De ondernemer verplicht zich in de onderhoudsperiode de bij de oplevering geconstateerde tekortkomingen en de in de onderhoudsperiode gemelde tekortkomingen waarvoor de ondernemer aansprakelijk is, zo spoedig mogelijk te herstellen.

Art. 13 Uitstel en overschrijding (op)leveringsdatum

- De ondernemer heeft recht op uitstel van de opleveringsdatum indien de uitvoering van het werk wordt vertraagd ten gevolge van omstandigheden die voor risico van de consument komen. De ondernemer zal een nieuwe opleveringsdatum aan de consument mededelen.
- Bij overschrijding van een overeengekomen vaste opleveringsdatum, buiten het geval als geregeld in lid 1, van het door de ondernemer uit te voeren werk is de ondernemer aan de consument – zonder dat de consument hem in gebreke hoeft te stellen – een gefixeerde schadevergoeding van € 30,- per kalenderdag verschuldigd voor iedere dag of een gedeelte daarvan dat de overeengekomen vaste opleveringsdatum wordt overschreden, tenzij de ondernemer aantoonst dat dit komt door (weers-)omstandigheden die niet voor zijn risico zijn.
- Bij overschrijding van een overeengekomen vermoedelijke opleveringsdatum, buiten het geval als geregeld in lid 1, van het door de ondernemer uit te voeren werk dient de consument de ondernemer schriftelijk in gebreke te stellen en de gelegenheid te geven de werkzaamheden alsnog binnen 7 kalenderdagen op te leveren. Verzuimt de ondernemer dit, dan is hij aan de consument het bedrag van de gefixeerde schadevergoeding verschuldigd als genoemd in lid 2 voor iedere dag of een gedeelte daarvan dat deze 7 kalenderdagen worden overschreden, tenzij de ondernemer aantoonst dat dit komt door (weers-)omstandigheden die niet voor zijn risico zijn.
- In de lid 2 en lid 3 bedoelde gefixeerde schadevergoeding bedraagt bij een overeengekomen aanneemsom kleiner of gelijk aan € 5.000,- ten hoogste 20% van die aanneemsom en bij een overeengekomen aanneemsom groter dan € 5.000,- ten hoogste 10% van die aanneemsom.
- De consument is bevoegd om de in lid 2 en 3 bedoelde gefixeerde schadevergoeding te verrekenen met de eerstvolgende termijn of met de eindafrekening.
- Indien de consument onder overlegging van genoegzame bewijzen kan aantonen dat de door de overschrijding van de opleveringsdatum als bedoeld in lid 2 en lid 3 door hem geleden schade meer bedraagt dan het bedrag uit hoofde van de gefixeerde schadevergoeding, dan heeft de consument recht op aanvullende schadevergoeding.

Art. 14 Zekerheid

- De consument kan niet verplicht worden tot vooruitbetaling van de overeengekomen prijs.
- De ondernemer kan bij het sluiten van de overeenkomst zekerheid bedingen van de consument in de vorm van een bankgarantie tot maximaal 10 procent van de overeengekomen prijs.
- Na het sluiten van de overeenkomst kan de ondernemer een nadere zekerheid bedingen van de consument indien hij goede grond heeft te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang de consument weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is de ondernemer gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken, voor zover dit gerechtvaardigd is.

Art. 15 Betaling

- Betaling vindt plaats in contanten bij de oplevering van het werk, tenzij betaling in termijnen is overeengekomen. Contante betaling omvat ook bijschrijving van het verschuldigde bedrag op een door de ondernemer aangegeven bank- of girorekening op het tijdstip van de oplevering of betaling door middel van door banken erkende vormen van elektronisch betalen.
- Als betaling in termijnen is overeengekomen, dienen de termijnen te worden bepaald in evenredigheid met de voortgang van het werk. De consument moet betalen volgens de termijnen en de percentages zoals deze in de overeenkomst zijn vastgesteld. Betaling van termijnen dient, met uitzondering van de termijn genoemd in lid 3, te geschieden uiterlijk 30 dagen na datum factuur.
- Bij aanvang van het werk kan de ondernemer ook in het geval betaling in termijnen niet is overeengekomen een eerste termijn tot een bedrag groot 20% van de overeengekomen prijs in rekening brengen bij de consument. Betaling van deze eerste termijn dient te geschieden uiterlijk 14 dagen na de datum van de factuur.

Art. 16 Eindafrekening regiewerk

- Bij de prijsvormingsmethode regie in de zin van artikel 3 lid 5 sub b, dient de ondernemer binnen een redelijke termijn na de (op)levering bij de consument de eindafrekening in.
- Indien de ondernemer bij de prijsvormingsmethode regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk, met inachtneming van het bepaalde in deze voorwaarden. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
- De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de geleverde materialen c.q. uitgevoerde werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
- Tenzij sprake is van contante betaling vindt betaling van de eindafrekening plaats binnen 14 dagen na datum factuur.

Art. 17 Niet nakoming betalingsverplichting

- Indien de consument niet tijdig betaalt, wordt hij geacht zonder verdere ingebrekestelling in verzuim te zijn. Niettemin zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 15 lid 1, artikel 15 lid 3 en artikel 16 lid 4 één betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen veertien dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
- Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 15 lid 1, artikel 15 lid 3 en artikel 16 lid 4 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
- De ondernemer is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van veertien dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de consument.
- De ondernemer blijft eigenaar van geleverde en/of nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- Indien de ondernemer een door hem aan de consument verschuldigde schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de consument hem per brief wijzen op zijn verzuim. Indien de ondernemer niet binnen veertien dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, is de consument bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de consument hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de ondernemer.
- Indien de ondernemer de door hem aan de consument verschuldigde schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de consument rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de termijn van 14 dagen zoals genoemd in lid 5 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.

Art. 18 Garantie/Conformiteit

- De ondernemer staat ervoor in dat de geleverde en aangebrachte dakbedekkingsconstructie beantwoordt aan de overeenkomst. De ondernemer staat er bovendien voor in dat het werk die eigenschappen bezit die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik conform de in het aanbod genoemde beoogde bestemming nodig zijn.
- Indien het werk na oplevering gebreken vertoont, dient de consument de ondernemer dat binnen bekwame tijd nadat hij dit heeft ontdekt of redelijkerwijs kon ontdekken, bij

- voorkeur schriftelijk, te melden.
- De ondernemer garandeert de waterdichtheid van de dakbedekkingsconstructie na oplevering gedurende een periode van 10 jaar. Deze garantie vangt aan na afloop van de onderhoudsperiode als genoemd in artikel 12 lid 4. Gebreken die onder deze garantie vallen zullen binnen een redelijke termijn na de melding kosteloos door de ondernemer worden verholpen.
- De ondernemer en de consument kunnen een andere garantietermijn overeenkomen indien de te leveren en aan te brengen dakbedekkingsconstructie bestemd is om voor een kortere of langere termijn dan 10 jaar als waterdichte dakbedekkingsconstructie te dienen.
- Buiten de garantie vallen gebreken waarvan de ondernemer aantoonst dat deze hem niet kunnen worden toegerekend en/of gebreken die het gevolg zijn van het niet uitvoeren van periodiek onderhoud en/of gebreken die het gevolg zijn van het feit dat het werk niet gebruikt is conform de in het aanbod genoemde beoogde bestemming van het werk en/of indien gedurende de garantietermijn door een derde en/of de consument werkzaamheden zijn verricht aan de dakbedekkingsconstructie, tenzij dat gezien de aard en de omvang van deze werkzaamheden niet gerechtvaardigd is.
- De consument moet de ondernemer bij gebreken in het werk in de gelegenheid stellen om de gebreken binnen een redelijke termijn weg te nemen.

Art. 19 Niet-nakoming van de overeenkomst

- Als één van de partijen een verplichting uit de overeenkomst niet nakomt, mag de wederpartij de nakoming van de daartegenover staande verplichting opschorten. Bij gedeeltelijke of niet-behoorlijke nakoming is opschorting slechts toegestaan, voor zover de tekortkoming dat rechtvaardigt.

Art. 20 Aansprakelijkheid

- De ondernemer is tegenover de consument aansprakelijk voor schade die het gevolg is van een tekortkoming die aan de ondernemer of aan personen in zijn dienst, dan wel aan personen die door hem zijn aangesteld voor de uitvoering van de werkzaamheden die door de consument zijn opgedragen, toe te rekenen is of voor zijn risico komt.
- De consument is tegenover de ondernemer aansprakelijk voor schade die door een aan hem toerekenbare tekortkoming is veroorzaakt.

Art. 21 Klachten

Klachten over de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer, binnen bekwame tijd nadat de consument de tekortkomingen heeft ontdekt of redelijkerwijs kon ontdekken. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten terzake verliest.

Art. 22 Geschillenregeling

- Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming, de inhoud en de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de geschillencommissie.
- De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in artikel 21 bij de ondernemer heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- Een geschil moet binnen drie maanden na het ontstaan ervan bij de geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- Voor de behandeling is een vergoeding verschuldigd.
- Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden.
- Wanneer de ondernemer een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer moet daarbij aankondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn of bij een eerdere afwijzing door de consument vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- De geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. De beslissing van de geschillencommissie gebeurt in de vorm van een bindend advies.
- Uitsluitende de geschillencommissie dan wel onverminderd het bepaalde in lid 6 de gewone rechter is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Art. 23 Nakomingsgarantie

- Indien een ondernemer de verplichtingen die hem in een bindend advies zijn opgelegd ten opzichte van de consument niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn nakomt, neemt VEBIDAK deze verplichtingen over tot het maximum genoemd in de leden 2 en 3; en en ander tenzij de ondernemer dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd en het bindend advies vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.
- Voor de in lid 1 genoemde nakomingsgarantie van VEBIDAK geldt een maximum uit te keren bedrag van € 5.500,- per bindend advies, onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op de ondernemer aan VEBIDAK overdraagt. Indien de vordering van de consument op de ondernemer meer bedraagt dan € 5.500,-, dan krijgt de consument € 5.500,- uitgekeerd onder dezelfde voorwaarde en kan de consument zijn vordering voor het meerdere om niet overdragen aan VEBIDAK ter incasso om deze na inning, onder aftrek van de reeds uitgekeerde € 5.500,-, te voldoen aan de consument. VEBIDAK verplicht zich om voor eigen rekening over te gaan tot het treffen van incassomaatregelen tegen de in lid 1 genoemde ondernemer, waaronder begrepen het zonodig in rechte invorderen van het bedrag. Een eventuele proceskostenvergoeding en rentevergoeding over de reeds uitgekeerde € 5.500,-, komen aan VEBIDAK toe. Een eventuele rentevergoeding over het meerdere komt aan de consument toe. VEBIDAK zal deze rentevergoeding uitkeren aan de consument.
- In geval van surséance van betaling, schuldsanering, faillissement en bedrijfsbeëindiging van de ondernemer geldt de nakomingsgarantie tot een bedrag van € 5.500,00 per bindend advies, met dien verstande dat:
 - de nakomingsgarantie in deze gevallen slechts van toepassing is indien de consument het geschil aanhangig heeft gemaakt en voldaan heeft aan de formele vereisten voor behandeling van het geschil door de Geschillencommissie (betaling klachtgeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventueel noodzakelijke depotstorting) voor het moment van surséance van betaling, schuldsanering, faillissement of bedrijfsbeëindiging van de ondernemer en, het totaal door VEBIDAK op basis van de nakomingsgarantie aan consumenten uit te keren bedrag in deze gevallen niet meer bedraagt dan € 22.000,00 per ondernemer, waarbij de afhandeling van de beroepen van consumenten op de nakomingsgarantie gebeurt op volgorde van binnenkomst bij VEBIDAK van het schriftelijk beroep op de nakomingsgarantie van de consument tot het maximum van het in totaal van de aan de consumenten per ondernemer uit te keren bedrag van € 22.000,00 is bereikt.
- VEBIDAK is niet meer verplicht een beroep op de nakomingsgarantie te honoreren indien dit beroep is gebaseerd op een bindend advies over een geschil dat bij de geschillencommissie aanhangig is gemaakt na verloop van 10 jaar, te rekenen vanaf het moment van oplevering van het werk.
- Het bepaalde in lid 4 doet geen afbreuk aan het recht van de consument om bij de rechter nakoming van het bindend advies door de ondernemer te vorderen.
- Voor toepassing van deze nakomingsgarantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep doet bij VEBIDAK (Postbus 1248, 3430 BE te Nieuwegein, zie www.vebidak.nl).

Art. 24 Wijziging

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