



CBW-erkend

WOONWINKELS DIE  
CBW-ERKEND ZIJN,  
HEBLEN VERKOOP-  
VOORWAARDEN DIE  
U EXTRA GOED  
BESCHERMEN BIJ  
UW AANKOOP.



Ze bieden een extra  
goede garantie,  
tenminste 2 jaar.



Uw aanbetaling:  
gaat een winkel  
failliet dan is er  
een aanbetalings-  
regeling\*.



Gaat er toch iets mis,  
dan is er een  
onafhankelijke  
geschillencommissie  
die voor een passen-  
de oplossing zorgt.

CBW-erkend voorwaarden

## VOOR WOONWINKELS

### GOED GEKOZEN!

**U heeft de juiste beslissing genomen.** U heeft namelijk gekozen voor een CBW-erkende winkel. Winkels die CBW-erkend zijn, hanteren algemene voorwaarden die de consument extra goed beschermen. In de voorwaarden zijn alle (wettelijke) regels opgenomen die voor u van belang zijn bij uw aankoop, ten aanzien van aanbetaling, levertijd, levering, betaling, vervoer, garantie enzovoort.

CBW-erkende winkels bieden meer zekerheid dan andere woonwinkels, want ze hanteren een erkenningsregeling met **drie garanties**. Op het gebied van **aanbetalen** bijvoorbeeld. Gaat een winkel failliet, dan is er een aanbetalingsregeling waarbij andere CBW-erkende woonwinkels u helpen\*. Ook bieden ze een **extra goede productgarantie**.

En gaat er toch nog iets mis, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een **onafhankelijke geschillencommissie**, die gegarandeerd\* voor een passende oplossing zorgt. In deze voorwaarden staat precies hoe de regeling werkt. De CBW-erkende woonwinkels, variërend van meubel-, keuken- en parketzaken tot winkels met tapijt, badkamers, slaapkamers en gordijnen, zijn te herkennen aan het speciale CBW-erkend logo met jaartal. En op onze site [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) vindt u alle CBW-erkende woonwinkels bij u in de buurt.

### CBW-ERKEND, ZEKER VAN UW AANKOOP

Kijk op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) voor meer informatie over CBW-erkend en de regeling.

\* Aan de tekst op deze pagina kunnen geen rechten en plichten worden ontleend, de exacte voorwaarden, beperkingen en werkwijze staan uitgewerkt in de artikelen van deze CBW-erkend voorwaarden.





of namens de consument is ontvangen. De ondernemer mag - als hij de consument hier voor het bestelproces duidelijk over heeft geïnformeerd - een bestelling van meerdere producten met verschillende leverijngsperiodes weigeren.

**b.** als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de laatste zending/ het laatste onderdeel door of namens de consument is ontvangen.

**3.** De in lid 2 genoemde bedenktijd gaat in op de dag na het sluiten van de overeenkomst.

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

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

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

### C - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product alleen zodanig uitpakken of gebruiken als nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. De consument mag het product hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.

**2.** Als de consument verder gaat dan omschreven in lid C1, dan is hij aansprakelijk voor waardevermindering van het product.

**3.** De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst de verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

### D - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

**1.** Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd na het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.

**2.** Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag na deze melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft op tijd geretourneerd als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstrekken.

**3.** De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, zoveel mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.

**4.** Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.

**5.** De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product bij een overeenkomst op afstand, behalve:

**a.** als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen; of

**b.** als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen.

Bij een buiten de verkoopruimte gesloten overeenkomst draagt de ondernemer de retourkosten van het product.

**6.** Als de consument herroep op een eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht het uitvoeren van de dienst te starten tijdens de bedenktijd, betaalt de consument het uitgevoerde werk tot het moment van herroeping.

**7.** De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten als:

**a.** de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt; of

**b.** de consument niet uitdrukkelijk om het starten met de uitvoering van de dienst heeft verzocht.

**8.** Bij herroeping worden alle aanvullende overeenkomsten ontbonden.

### E - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

**1.** Als de ondernemer herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst direct een ontvangstbevestiging.

**2.** De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief berekende leveringskosten, uiterlijk binnen 14 dagen na de dag van de herroeping. Hij mag wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen, behalve als de ondernemer het product zelf afhaalt of de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden.

**3.** De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel als de consument heeft gebruikt, tenzij anders afgesproken. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.

**4.** Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de extra kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

### F - Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, als hij dit tijdig voor het sluiten van de overeenkomst duidelijk bij het aanbod heeft vermeld:

**1.** Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:

**a.** de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en

**b.** de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd.

**2.** Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden gemaakt op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn.

**3.** Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken.

**4.** Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten.

### ARTIKEL 19 - Aanbetalingsregeling

(Uitgebreide informatie over de regeling is te vinden op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl))

Deze regeling is uitsluitend van toepassing op een overeenkomst op gebied van woninginrichting, gesloten in een fysieke winkel of buiten de verkoopruimte (bijv. bij consument thuis, op straat of op een beurs). De regeling is niet van toepassing bij overeenkomsten op afstand, bijv. in een webshop.

De regeling is van toepassing als de consument bij faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering van de ondernemer geen product en/of dienst geleverd krijgt terwijl hij wel heeft aanbetaald. Deze regeling houdt in dat de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten met een andere CBW-erkende woonwinkel. De aanbetaling wordt op de prijs in mindering gebracht door en voor rekening van deze CBW-erkende woonwinkel. Er wordt geen geld terugbetaald.

**1.** De regeling kent de volgende voorwaarden:

**a.** De consument doet een schriftelijk beroep op de aanbetalingsregeling bij de SG CBW. Dat kan via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl), zoekcriterium 'beroep op aanbetalingsregeling'. Dit beroep moet uiterlijk 3 maanden na uitspraak van faillissement/surveillance/wettelijke schuldsanering en of de curator het onder lid 1b bedoelde bewijs heeft gegeven bij SG CBW ontvangen zijn.

**b.** De consument overlegt hierbij een kopie van de overeenkomst, een aanbetalingsbewijs en een kopie van het bericht van de curator/bewindvoerder dat de overeenkomst niet wordt uitgevoerd en dat de aanbetaling niet wordt terugbetaald.

**c.** De consument is verplicht zijn vordering op de oorspronkelijke ondernemer (tot het maximale aanbetalingspercentage in artikel 5 lid 2) aan de SG CBW over te dragen.

**2.** De SG CBW laat binnen 2 maanden na ontvangst weten of het beroep terecht is. Zo ja, dan verstrekt de SG CBW schriftelijk het bewijs waarmee de consument een vervangende overeenkomst kan sluiten. Een lijst van ondernemers, zo veel mogelijk in hetzelfde (prijs)segment, is in te zien op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Daar staat ook uitgelegd hoe deze lijst wordt samengesteld. De consument kan zelf suggesties aandragen bij SG CBW.

**3.** Bij het sluiten van de vervangende overeenkomst gelden de volgende regels:

**a.** De consument overhandigt direct het in lid 2 bedoelde bewijs van de SG CBW aan de ondernemer waarmee de vervangende overeenkomst wordt gesloten.

**b.** De consument sluit de vervangende overeenkomst binnen 6 maanden na ontvangst van het bewijs.

**c.** De aanbetaling van de consument wordt van de nieuwe prijs afgetrokken maar niet meer dan 25 of 15% van de oorspronkelijke prijs en niet meer dan 25 of 15% van de nieuwe prijs als die lager is dan de oorspronkelijke prijs (rekenvoorbeelden: zie [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)). Het percentage van 15% geldt voor:

- keuken/badkamer(-onderdelen) en sanitaire producten en/of in verband daarmee te verrichten werkzaamheden;
- parket, vloerplanken van massief hout, traprenovatie, marmer, natuurstenen-, grind-, (grind)tegel-, giet-, beton-, betonlook-, kurk- en laminaatvloeren en/of in verband met deze producten te verrichten werkzaamheden.
- overige productgroepen, die op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl) staan vermeld.

**d.** De ondernemer die is vermeld op de lijst werkt mee met het sluiten van vervangende overeenkomsten. Hij mag alleen een vervangende overeenkomst weigeren als hij aan SG CBW aannemelijk maakt dat dit in zijn geval onredelijk is.

**e.** De ondernemer met wie de consument een vervangende overeenkomst wil sluiten, houdt zijn normale verkoopprijs aan. Dat hoeft niet dezelfde prijs te zijn als de oorspronkelijke ondernemer hanteerde. De regeling is dus geen prijsgarantie. Speciale actie, opruimings- of aanbiedingsartikelen mogen buiten het aanbod blijven.

**4.** Niet onder de aanbetalingsregeling vallen:

- overeenkomsten op afstand;
- overeenkomsten met zakelijke kopers;
- de productgarantie genoemd in artikel 15;
- het sluiten van een vervangende overeenkomst zonder toetsing door SG CBW (zie lid 1 en 2);
- het meerdere boven de genoemde percentages.

Er kan ook geen beroep op de regeling worden gedaan als de curator ervoor zorgt dat hij of een andere partij de oorspronkelijke overeenkomst tegen dezelfde condities kan uitvoeren.

### ARTIKEL 20 - De geschillenregeling

**1.** Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten kunnen zowel door de consument als door de ondernemer aanhangig worden gemaakt bij de Geschillencommissie Wonen, Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Hoe dit in zijn werk gaat is na te lezen op [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl). Elektronisch kan een klacht worden ingediend via [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

**2.** Een geschil wordt alleen behandeld als de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft gemeld.

**3.** De consument kan binnen 12 maanden na het indienen van zijn klacht bij de ondernemer het geschil aanmelden. Als deze termijn door lange klachtafhandeling al is verstreken dan heeft de consument aanvullend 3 maanden nadat duidelijk is geworden dat partijen er niet uit komen de tijd, maar nooit later dan 2 jaar na klachtmelding aan de ondernemer. Een beroep op termijnoverschrijding geschiedt voor of bij eerste verweer.

**4.** Als de consument een geschil aanmeldt bij de Geschillencommissie is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wil de ondernemer zelf een geschil aanhangig maken bij de Geschillencommissie, dan moet hij de consument vragen

binnen 5 weken te laten weten of hij daarmee akkoord gaat. Daarbij kondigt de ondernemer aan dat hij na het verstrijken van deze 5 weken het geschil bij de rechter aanhangig kan maken.

**5.** De Geschillencommissie doet uitspraak op basis van haar reglement. De beslissingen van de Geschillencommissie zijn bindend. Het geschil kan ook opgelost worden door bemiddeling van een bemiddelingsdeskundige. Het reglement wordt op verzoek toegezonden door de Geschillencommissie en is te raadplegen op [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) (zoekterm 'reglement geschillencommissie wonen'). Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

**6.** Uitsluitend de rechter of de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen. Dit mag ook via het Europese Platform Online Dispute Resolution (<http://ec.europa.eu/odr/>), die zal doorverwijzen naar de Geschillencommissie.

**7.** Buiten Nederland wonende consumenten zorgen zelf, en voor eigen rekening, ervoor dat het gebrekkige product bij de Geschillencommissie kan worden beoordeeld door een deskundige. Als dit niet mogelijk is, dan volstaat een deskundigenrapport dat is opgesteld door een deskundige van een door het thuisland van de consument erkende geschillencommissie, vertaald in het Nederlands of Engels door een erkend tolk/vertaler.

### ARTIKEL 21 - Nakomingsgarantie

**1.** De SG CBW staat tegenover de consument borg voor de nakoming van een door de Geschillencommissie gewezen bindend advies en een door de bemiddelingsdeskundige vastgelegde schikking, behalve:

- als de ondernemer het bindend advies binnen 2 maanden na dagtekening ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd;
- als een beroep op de aanbetalingsregeling genoemd in artikel 19 gedaan kan of had kunnen worden.

De consument moet binnen 3 maanden na het verstrijken van de termijn waarbinnen de ondernemer het bindend advies of de schikkingsovereenkomst moest nakomen, een schriftelijk beroep hierop doen bij de SG CBW (via [www.cbw-erkend.nl](http://www.cbw-erkend.nl)).

**2.** De SG CBW verschaft geen nakomingsgarantie als - voor dat het geschil in behandeling is genomen - sprake is van:

**a.** faillissement/surveillance van betaling/wettelijke schuldsanering van de ondernemer;

**b.** feitelijke beëindiging van de bedrijfsactiviteiten van de ondernemer. Bepalend is de datum waarop de bedrijfsbeëindiging in het Handelsregister is ingeschreven, of een eerdere datum waarvan de SG CBW de feitelijke bedrijfsbeëindiging aannemelijk kan maken.

**3.** Als de commissie een ondernemer zowel verplicht tot betaling als het uitvoeren van werkzaamheden, dan zullen eerst de werkzaamheden worden uitgevoerd alvorens de betalingsverplichting wordt uitgevoerd, ook al vermeldt het bindend advies een andere volgorde.

**4.** Als het bindend advies de ondernemer verplicht om een product terug te nemen, dan moet de consument daaraan meewerken en de ondernemer tot terugneming in de gelegenheid stellen.

**5.** De garantstelling is beperkt tot € 10.000 per bindend advies. SG CBW verstrekt deze onder de voorwaarde dat de consument zijn vordering op grond van het bindend advies tot maximaal het uitgekeerde bedrag aan SG CBW overdraagt (cedeeft) gelijktijdig met de honorering van zijn beroep op de nakomingsgarantie.

Voor het meerdere is SG CBW verplicht zich in te spannen om ervoor te zorgen dat de ondernemer het bindend advies nakomt. De consument wordt aangeboden zijn vordering voor het meerdere ook aan SG CBW over te dragen, waarna SG CBW op eigen naam en op kosten van SG CBW indien redelijkerwijs mogelijk de vordering (eventueel in rechte) zal verhalen.

**6.** Als sprake is van een situatie zoals omschreven in lid 2 nadat het geschil in behandeling is genomen, dan is de nakomingsgarantie beperkt tot

- € 2.269 voor keuken, badkamer of sanitair en daarmee verband houdend werk
- € 1.361 voor overige producten/diensten.

De laatste 2 zinnen van lid 5 zijn hier ook van toepassing.

### ARTIKEL 22 - Nederlands recht

Alle overeenkomsten waarop deze voorwaarden van toepassing zijn, zijn onderworpen aan Nederlands recht. Als de consument gevestigd is in een ander EU-land dan Nederland en de wet in dat EU-land kent hem verdergaande rechten toe, dan zal de ondernemer deze rechten toepassen.

© INRetail, Postbus 762, 3700 AT Zeist