

Kwaliteit met zekerheid

SWK GARANTIE

Kwaliteit met zekerheid

CONCEPT

Inhoud

	Gefeliciteerd met uw nieuwe woning	pag. ^C
1	De SWK garantie en waarborgen	
	SWK	pag. ^C
	Keurmerk GarantieWoning	pag. ^C
	SWK Garantie- en waarborgregeling	pag. ^C
	Waarborg	pag. ^C
	Doorverkoop van de woning	pag. ^C
2	Aankoop en oplevering van uw woning	
	Meerwerk	pag. ^C
	Minderwerk	pag. ^C
	Bouwbezoeken	pag. ^C
	Oplevering	pag. ^C
	Opschortingrecht	pag. ^C
3	Onderhoud van uw woning	
	Ingebruikname	pag. ^C
	Onderhoudsadviezen	pag. ^C
	Aandachtspunten	pag. ^C
4	Afwikkeling van klachten	
	Klachtenprocedure	pag. ^C
	De Geschillencommissie	pag. ^C

8e druk januari 2024

Aan de inhoud van deze brochure kunnen geen rechten worden ontleend.

Gefeliciteerd met uw nieuwe woning

Bij de aankoop van uw nieuwe woning heeft u een SWK waarborgcertificaat en de SWK Garantie- en waarborgregeling ontvangen. Deze brochure geeft in kort bestek informatie over de regeling en over SWK. Ook worden er enkele tips verstrekt die u wellicht van pas komen bij de oplevering en het onderhoud van uw nieuwe woning.

Wij adviseren u de inhoud van deze brochure en de informatie die u wordt verstrekt door de ondernemer goed door te nemen en te bewaren. Voor verdere informatie kunt u ook terecht op onze website (www.swk.nl/kopers/).

SWK hoopt dat u veel plezier heeft van uw nieuwe woning en feliciteert u met de aankoop. Als het nodig is, zullen wij u zoveel mogelijk helpen problemen en klachten op te lossen.

Waarborgen

De waarborgen omvatten, binnen de door de toepasselijke SWK Garantie- en waarborgregeling gestelde grenzen, het volgende:

Insolventiewaarborg

De verzekering die dekking biedt voor afbouw bij insolventie van de ondernemer vóór ingang van de garantietermijn. De insolventiewaarborg wordt ook afbouwwaarborg genoemd.

Gebrekenwaarborg

De verzekering die dekking biedt voor gebreken na ingang van de garantietermijn. De gebrekenwaarborg wordt ook herstelwaarborg genoemd.

Opschortingrecht

Wij verzoeken u aandachtig te lezen wat over het gebruik van het opschortingrecht in deze brochure en in de regeling staat vermeld, om te voorkomen dat eventuele schademeldingen mogelijk niet onder de waarborg vallen.

1 De SWK garantie en waarborgen

SWK

SWK bestaat al vanaf 1978. SWK is een initiatief van bouwbedrijven en projectontwikkelaars die nu lid zijn van de Vereniging van Nederlandse Projectontwikkeling Maatschappijen (Neprom) en Bouwend Nederland. Met diverse organisaties in de bouw overlegt SWK voortdurend om de belangen van de koper zo goed mogelijk te beschermen. Bijna 200 grote en bekende aanbieders van nieuwbouwwoningen in Nederland laten de garanties van deze woningen lopen via SWK.

SWK is ISO gecertificeerd, een blijk dat SWK haar organisatie goed op orde heeft. De in de SWK Garantie- en waarborgregeling opgenomen insolventiewaarborg (afbouwwaarborg) voldoet aan de voorwaarden van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG).

SWK bewaakt de financiële situatie en de technische vakbekwaamheid van de aangesloten bedrijven en registreert de bouwplannen en de verkochte woningen. Bij ingewikkelde plannen laat SWK technisch onderzoek uitvoeren. SWK bemiddelt bij klachten en neemt schademeldingen in ontvangst. De SWK garantie staat als een huis en biedt kopers van nieuwbouwwoningen zekerheid en kwaliteit.

Keurmerk GarantieWoning

De producentenorganisaties Bouwend Nederland, Neprom en NVB zijn eind 2010 betrokken geweest bij de oprichting van de Stichting GarantieWoning. Doel van deze stichting is de kwaliteit van nieuwbouwwoningen te bevorderen en bij te dragen aan het vertrouwen tussen kopers en aanbieders van deze woningen. Om deze doelstellingen te bereiken heeft de stichting het Keurmerk GarantieWoning vastgesteld. Om als waarborgende instelling in aanmerking te komen voor dit keurmerk dient de gehanteerde garantie- en waarborgregeling, de modelovereenkomst en de geschillenbeslechting aan bepaalde minimumcriteria te voldoen.

De Stichting GarantieWoning heeft het Keurmerk GarantieWoning aan de SWK Garantie- en waarborgregeling verleend. Door het Keurmerk GarantieWoning weet de koper dat hij bij aankoop van de woning met een SWK waarborgcertificaat voldoende beschermd is tegen eventuele risico's ingeval de ondernemer in gebreke blijft.

SWK Garantie- en waarborgregeling

De SWK Garantie- en waarborgregeling bestaat uit een algemeen deel inclusief toelichting en een garantiesupplement met termijnen, uitsluitingen en aanvullende voorwaarden. Doel van de regeling is de belangen van de kopers te beschermen.

De SWK Garantie- en waarborgregeling dekt een groot aantal risico's voor de koper af. Het geeft de koper zekerheid over de afbouw en de bouwtechnische staat van de woning. Wanneer de ondernemer tijdens de realisatie failliet gaat, wordt uw woning zonder meerkosten afgebouwd (insolventiewaarborg).

De kwaliteitsgarantie op de woning gaat drie maanden na oplevering in en heeft een looptijd van zes jaar. Bepaalde onderdelen hebben een kortere garantietermijn of worden van SWK garantie uitgesloten. Dit staat aangegeven in Module I. Voor ernstige gebreken (het geheel of gedeeltelijk tenietgaan van de woning) geldt een garantietermijn van tien jaar.

De gebrekenwaarborg (herstelwaarborg) garandeert dat garantiegebreken aan de woning na oplevering ook in de toekomst worden opgelost. De basis voor de SWK garantie wordt gevormd door de Bouwbesluit c.q. Bbl eisen en de aanvullende voorwaarden die staan vermeld in Module II en eventuele opvolgende modules. De versies van de toepasselijke modules staan op uw waarborgcertificaat vermeld.

De regeling en de bijbehorende voorwaarden kunt u nalezen in de SWK Garantie- en waarborgregeling met de bijbehorende modules. De regeling, de modules en aanvullende informatie kunt u terugvinden op de website van SWK (www.swk.nl/documenten/).

De waarborg

De SWK Garantie- en waarborgregeling wordt verzekerd door verzekeraar HDI. Door de verzekering van HDI worden de risico's, die voortvloeien uit het eventueel niet nakomen van de SWK garantie door de ondernemer, voor u als koper afgedekt.

HDI is een internationale en vergunninghoudende verzekeraar en werkt samen met SWK. Voor zaken die te maken hebben met de SWK Garantie- en waarborgregeling, zoals afgifte van waarborgcertificaten en ontvangst van schademeldingen, kunt u contact opnemen met SWK.

Doorverkoop van de woning

De SWK garantie en waarborgen gaan van rechtswege over op een volgende eigenaar van de woning. De nieuwe eigenaar zal bij een beroep op de SWK garantie en waarborg moeten aantonen dat hij eigenaar is van de betreffende woning met SWK garantie. Eventuele afspraken voor herstel of afkoop van een klacht tussen een eigenaar en de ondernemer gelden ook voor opvolgende eigenaren. De koper wordt verzocht bij doorverkoop van de woning de nieuwe eigenaar hiervan op de hoogte te stellen en hem het waarborgcertificaat met bijbehorende SWK Garantie- en waarborgregeling ter beschikking te stellen.

2 Aankoop/oplevering van uw woning

Meerwerk

De SWK garantie is ook van toepassing op het bij SWK gemelde meerwerk dat u met de ondernemer overeenkomt, tenzij dat onderdeel van de SWK garantie is uitgesloten. Het is daarom van belang dat u eventuele aanpassingen vooraf gedetailleerd met de ondernemer bespreekt en alle afspraken over meer- en minderwerk schriftelijk vastlegt in een overeenkomst.

Meerwerk, dat u zelf regelt met één of meer onderaannemers, valt **niet** onder de SWK garantie. Voor veranderingen die u zelf ná de oplevering uitvoert of laat uitvoeren (alsmede voor eventuele onverhoopte gevolgschade die hierdoor mogelijk kan ontstaan), kunt u ook **geen** beroep doen op de SWK garantie.

Om problemen bij de ingebruikname van uw woning of de periode erna te voorkomen, wijzen wij u onder meer op de volgende punten.

- De werkelijke maten kunnen afwijken van de bouwtekening van de woning. Bijvoorbeeld: als u tijdens de bouw, in eigen beheer, een keuken wilt kopen en plaatsen nadat eventuele scheidingswanden al zijn geplaatst, is het verstandig om eerst de maten in het werk te controleren vóórdat u tot aankoop overgaat. Nog beter is het om de maten door uw keukenleverancier te laten inmeten.
- Afgeraden wordt om de V-naden van betonnen plafonds dicht te laten zetten. Deze naden zijn bedoeld om scheurtjes, als gevolg van krimp en kruip van de betonvloeren, aan het zicht te onttrekken.
- De toepassing van een design radiator in de badkamer kan beperkingen met zich brengen. De warmteafgifte is niet vergelijkbaar met een normale plaatradiator en voldoet in de praktijk vaak niet aan uw verwachtingen. Let hierop bij het bepalen van uw keuze en laat altijd een berekening maken van de capaciteit van de design radiator.
- Bij vloerverwarming als hoofdverwarming zijn er beperkingen bij de keuze van stoffering/vloerafwerking door de isolerende werking daarvan. De installateur en het bedrijf, dat uw vloerafwerking verzorgt, kunnen u hierover nader informeren.
- Bij vloerverwarming als bijverwarming kan de temperatuur in het voor- en najaar bij goed geïsoleerde woningen achterblijven. Dit is eigen aan het systeem en kan niet als een gebrek worden aangemerkt.

Minderwerk

Voor de mogelijkheden en onmogelijkheden rond minderwerk wijzen wij u op de brochure over de SWK Garantie- en waarborgregeling en de toegepaste modules. Hierin staan de voorwaarden voor SWK garantie. Als door minderwerk niet meer aan de eisen van deze SWK garantie kan worden voldaan, vervalt de SWK garantie voor het betreffende bouwdeel. Indien de ondernemer dit vooraf aan SWK heeft gemeld, wordt op het certificaat verwezen naar de gelimiteerde regeling. U bent in dit geval zelf verantwoordelijk voor het op zodanige wijze in eigen beheer laten verrichten van werkzaamheden, zodat wordt voldaan aan de wettelijk gestelde voorschriften.

Bouwplaats bezoeken

Veel kopers willen graag regelmatig de bouwplaats bezoeken. Het is vanwege veiligheidsvoorschriften echter nadrukkelijk verboden de bouwplaats te betreden zonder afspraak met de ondernemer. Dit geldt ook als u wilt vaststellen of een gedeclareerde termijn terecht is. Maak dus eerst een afspraak met de ondernemer voor een bezoek aan de bouwplaats.

Oplevering

Tijdens de oplevering wordt er een proces-verbaal van oplevering tussen partijen opgemaakt. Het is belangrijk om gesignaleerde gebreken voor herstel op het proces-verbaal van oplevering te noteren. Dat kunt u zelf doen of laten doen door uw deskundige (bijvoorbeeld van Vereniging Eigen Huis). Hieronder enkele aandachtspunten.

- Voor het opleveren van een woning wordt in de praktijk door de ondernemer 1 à 1,5 uur uitgetrokken.
- Let op beschadigingen. Na de oplevering is meestal niet meer vast te stellen wanneer en door wie de beschadigingen zijn veroorzaakt. Beglazing en sanitair moeten schoon opgeleverd worden. Laat daarom stickers op beglazing, sanitair e.d. tijdens de oplevering door de ondernemer verwijderen. Zo kunt u deze onderdelen volledig op eventuele krassen en dergelijke controleren. Een grondige controle van de beglazing kunt u bovendien het beste overdag doen. Als het glas niet schoon is of er onvoldoende daglicht is, moet de oplevering van de beglazing uitgesteld worden tot de eerstvolgende werkdag waarop een grondige controle wel mogelijk is.
- Het is mogelijk dat de ondernemer voor één of meerdere opleveringspunten een voorbehoud maakt. Hij is hiertoe gerechtigd, maar moet bedoelde punten wel (apart) omschrijven op het proces-verbaal van oplevering.
- Op het proces-verbaal van oplevering wordt ook genoteerd binnen welke termijn de opleveringspunten door de ondernemer worden afgehandeld. Om mogelijke latere discussies te beperken kan (waar relevant) ook de wijze van herstel op dit proces-verbaal worden vastgelegd. Het verdient aanbeveling om ook te noteren binnen welke termijn de verschillende opleverpunten door de ondernemer zullen worden afgehandeld.
- U dient er rekening mee te houden dat voor een aantal opleveringspunten een langere hersteltermijn kan gelden. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van lange levertijden of weersafhankelijke werkzaamheden. Soms worden bepaalde opleveringspunten in één 'arbeidsgang' projectmatig aangepakt.
- In de winterperiode wordt uw woning vaak opgeleverd zonder dat het buitenschilderwerk al klaar is. De laatste aflaklaag mag in het volgend voorjaar worden uitgevoerd. Wij adviseren u om hiervoor een uiterste termijn (bijvoorbeeld 1 juli van het opvolgende jaar) af te spreken. De SWK garantie op het schilderwerk gaat in dit geval pas in na voltooiing en een gezamenlijke opname hiervan.
- U heeft als koper de mogelijkheid in de eerste drie maanden na oplevering gebreken, met uitzondering van eerder genoemde beschadigingen en krassen, te melden die eveneens onder het wettelijk opschortingrecht (zie onder) vallen.
- De oplevering van de algemene ruimten bij een appartementencomplex vindt plaats in samenwerking met de Vereniging van Eigenaren. Van deze oplevering wordt een apart proces-verbaal van oplevering gemaakt, dat door een vertegenwoordiger van het bestuur van de Vereniging van Eigenaren wordt ondertekend. Naast de aanwezige trappenhuizen, bergingen, entree en garage behoren ook de gevels, daken, terrassen en balkons behorende bij uw eigen appartement normaal gesproken tot de algemene ruimten. De borgstelling conform het opschortingrecht voor het oplossen van de gebreken in de algemene ruimten is verdeeld over de depots van de individuele kopers.

Opschortingrecht

Als koper heeft u het recht om bij oplevering een deel van de aanneemsom in depot bij de notaris te storten. Eventueel kan de ondernemer als vervangende zekerheid een bankgarantie bij de notaris deponeren. De notaris zal u in de meeste gevallen hiervan op de hoogte stellen. ***Het is verstandig om, voor de oplevering, bij de notaris te controleren of de bankgarantie is gesteld.*** Zodra deze zekerheid is gesteld, bent u verplicht alle termijnen volledig aan de ondernemer te betalen.

Als opleveringsgebreken niet tijdig zijn hersteld, heeft de koper het recht vrijval van het depot of de bankgarantie te blokkeren. Dit moet schriftelijk bij de notaris worden gemeld. Het geblokkeerde bedrag moet echter wel in verhouding staan tot de herstellkosten van de nog openstaande gebreken. Het opschortingrecht geldt alleen voor opleveringsgebreken en gebreken die in de eerste drie maanden na oplevering zijn gemeld.

In het kader van de invoering van de Wet kwaliteitsborging voor het bouwen (Wkb) dient de ondernemer bij de kennisgeving dat het werk kan worden opgeleverd diverse informatie aan u te verstrekken (een opleverdossier aan te leveren), waaruit duidelijk blijkt dat de overeenkomst correct is nagekomen. De inhoud van dit 'consumentendossier' dient vooraf samen met de koper te zijn vastgelegd.

De ondernemer is verplicht u vooraf correct te informeren inzake werking van het opschortingrecht.

Wanneer u geen gebruik maakt van het opschortingrecht of het geblokkeerde bedrag vrijgeeft hoewel alle gebreken nog niet zijn opgelost, loopt u het risico uw recht op schadeloosstelling voortkomend uit de insolventiewaarborg (gedeeltelijk) te verliezen.

3 Onderhoud van uw woning

Ingebruikname

Voor de ingebruikname en het onderhoud is een aantal zaken van belang. Deze informatie kan u helpen problemen te voorkomen, zelf op te lossen of beter te omschrijven. Goed onderhoud en voorkomen van problemen beginnen bij het op de juiste wijze schoonmaken en betrekken van uw woning. Materialen en installaties hebben in het begin een speciale behandeling nodig om op de lange termijn goed te functioneren. Hieronder enkele tips.

Bouwvocht/bouwstof

Uw woning bevat bij de oplevering veel bouwvocht. Houd er rekening mee dat droging altijd leidt tot krimp (en dus scheurvorming) van de toegepaste bouwmaterialen. Ook kan er soms enige verkleuring van het spuitwerk ontstaan. Het is aan te bevelen om de eerste periode na de oplevering overmatig te ventileren en, afhankelijk van het seizoen, gelijkmatig te stoken. Zet overdag en 's nachts de mechanische ventilatie in de hoogste stand en de verwarming op 18 à 20°C.

Wand- en vloerafwerking

Gezien bovenstaande is het af te raden om wand- en vloerafwerkingen kort (te snel) na oplevering aan te brengen.

Rekening dient te worden gehouden met de volgende aspecten. De verschillende onderdelen zullen tijdens de eerste periode nog droog- en verhardingskrimp vertonen. De constructieve vloeren zullen door optredende belastingen en "kruip" met name tijdens de eerste jaren enige vervormingen ondergaan.

Door deze verschijnselen bestaat er met name bij het aanbrengen van een "starre" (volledig verlijmd) vloerafwerking (bijvoorbeeld parket, tegels, pvc bekleding, kunststof gietvloeren e.d.) een risico op het optreden van enige scheurvorming (en/of plaatselijke opbolling).

Dit risico kan worden beperkt door een zorgvuldige afweging van zowel de keuze als de uitvoering van de te selecteren vloerafwerking.

Uw leverancier/applicateur dient u vakkundig te adviseren over de verschillende mogelijke afwerkingen, de mogelijke risico's en de hierbij te maken keuzes. Indien er onduidelijkheid is over de toepassing en opbouw van de dekvloer (bij uw woning of appartement) dient dit bij de ondernemer te worden opgevraagd.

De ondergrond dient voorafgaand aan het in eigen beheer aanbrengen van de wand- en vloerafwerking door het door u geselecteerde bedrijf te worden beoordeeld. Hierbij moeten onder meer hiervoor geëigende vochtmetingen worden uitgevoerd, waarna het juiste moment van verwerken kan worden bepaald. De verschillende aansluitingen dienen op correcte wijze (bijvoorbeeld insnijden stucwerk, vrijhouden vloerafwerking nabij wanden, aanbrengen dilatatievoegen e.d.) te worden gedetailleerd. In dit kader is het van belang om een schriftelijke verslaglegging van meetresultaten (vochtgehalte e.d.) te vragen en een garantieverklaring van de leverancier en/of applicateur te verkrijgen.

Wij adviseren om bij de ingebruikname van vloerverwarming het door de ondernemer verstrekte opstookprotocol nauwgezet op te volgen.

Ten behoeve van de ventilatie in de woning is het noodzakelijk dat er na het aanbrengen van de vloerafwerking voldoende ruimte onder de binnendeuren (ten minste circa 15 mm over de volledige deurbreedte) aanwezig blijft. Indien dit niet het geval is, dienen de betreffende deuren in eigen beheer te worden ingekort.

Schoonmaken

Een aantal belangrijke punten bij schoonmaken.

- Alle onderdelen van uw woning zijn nog ‘vers’. Wees daarom voorzichtig met agressieve schoonmaak- en/of schuurmiddelen. Vooral het schilderwerk en de voegen van het tegelwerk zijn nog kwetsbaar.
- Omdat er altijd nog een behoorlijke hoeveelheid bouwvocht aanwezig is, kunt u bij het schoonmaken beter niet te veel water gebruiken.
- Pas op met gedeeltelijk afplakken (bijvoorbeeld met krantenpapier) van ruiten om inkijk tegen te gaan tijdens de schoonmaakperiode direct na de oplevering. Bij zonbelasting kunnen er tussen het afgeplakte deel en de rest van de ruit temperatuurverschillen van circa 30°C of meer ontstaan, met als risico een thermische breuk in het glas.

Onderhoudsadviezen

Ook uw nieuwe woning heeft onderhoud nodig. De ondernemer zal u in de meeste gevallen bij oplevering een handleiding voor de woning overhandigen, waarin een onderhoudsadvies is opgenomen. Vanwege mogelijke aanspraken op de SWK Garantie- en waarborgregeling is in de regeling omschreven dat gebreken en schade door verkeerd onderhoud van de woning of het woongebouw buiten de SWK garantie vallen. Wij benadrukken dat de onderhoudsadviezen, die u heeft ontvangen, nauwkeurig opgevolgd moeten worden. Dit om eventuele discussie over de garantieverstrekking te voorkomen.

Het is mogelijk dat de ondernemer u in het overhandigde onderhoudsadvies voorschrijft het noodzakelijke onderhoud door gespecialiseerde bedrijven uit te laten voeren. Ook kan hij voorschrijven dat u bij een klachtmelding de onderhoudsrapporten en nota's moet kunnen overleggen. Goed onderhoud van uw woning is dus van groot belang om aanspraak te kunnen blijven maken op de SWK garantie.

Aandachtspunten

- Plaats kasten de eerste twee jaar niet strak tegen de muur. Dit in verband met vochtuittrekking en de kans op schimmelvorming.
- Reinigen van de filters en de kanalen van uw Warmte Terug Win (WTW) installatie is van groot belang voor uw binnenklimaat. Gebruik de juiste filters en volg de instructies van de ondernemer of installateur. Reinig de ventielen eenmaal per jaar en zorg dat deze op dezelfde plaats en in dezelfde stand worden teruggeplaatst. Dit is van belang omdat de voorgeschreven luchthoeveelheid per ruimte eerder door middel van deze instelling correct is ingeregeld. Reinig ook de gevelroosters met eenzelfde frequentie. Daarnaast is het aan te bevelen om ook de kanalen periodiek (minimaal eenmaal per vijf jaar) door een gespecialiseerd bedrijf te laten reinigen.
- Als uw woning een Lage Temperatuur Verwarming (LTV systeem) met vloer- en/of wandverwarming heeft, dient u er rekening mee te houden dat er gelijkmatig moet worden verwarmd. Geadviseerd wordt om geen grote temperatuurverlaging voor de nacht in te stellen, maar slechts een beperkte verlaging bij tijdelijke afwezigheid te hanteren. Als de massa van uw woning te veel afkoelt, duurt het bij dit type verwarming langer voordat de woning weer op temperatuur is. Gelijkmatige verwarming is in ieder geval goed voor een lagere energienota.
- Beglazing moet frequent worden schoongemaakt om eventuele schade (etsing) door uittrekkende stoffen uit de gevelstenen en/of beton oppervlakken te voorkomen. Hieraan dient met name in de eerste periode na oplevering extra aandacht te worden besteed.
- Door optredende temperatuurverschillen kunnen deuren in beperkte mate kromtrekken. Hierbij mogen echter geen hinderlijke gevolgen (tocht e.d.) optreden.

- Houten gevelonderdelen en geveltimmerwerk vergen frequent onderhoud. Hierbij vragen met name de liggende delen (dorpels), beglazingsvoegen, verbindingen en aansluitnaden extra aandacht. Eventuele mechanische beschadigingen en/of open verbindingen dienen direct te worden hersteld.
- Ook schilder- en kitwerk aan de binnenzijde heeft controle en onderhoud nodig. Eventueel condensvocht kan vanaf de binnenzijde van de beglazing via onthechte kitvoegen in het hout dringen, waardoor het vochtpercentage van deze houten onderdelen te hoog kan worden.
- Het overgrote deel van buitenbergingen en garages wordt uitgevoerd met halfsteens metselwerk of met een gevelopbouw met houten delen. Door zo'n constructie is er tijdens het grootste deel van het jaar in de berging of garage een vochtig binnenklimaat. Dit soort ruimtes is dus niet geschikt voor de opslag van vochtgevoelige spullen. Een mogelijke behandeling van het metselwerk met een waterafstotend middel aan de buitenzijde kan het binnenklimaat iets verbeteren. Het blijft echter een onverwarmde ruimte waarin de luchtvochtigheid binnen meestal net zo hoog is als buiten. Het is van belang dat u de aanwezige ventilatieopeningen altijd vrij houdt zodat deze correct kunnen functioneren.
- Aluminium-/kunststofkozijnen en gevelbeplating dienen evenals metaalconstructies (hekwerken e.d.) periodiek te worden gereinigd. Ook op dit punt is het van belang om de onderhoudsadviezen van de leverancier/fabrikant op te volgen.
- Op zowel gevelschilderwerk als keimwerk is een beperkte garantietermijn van toepassing. Geadviseerd wordt om de onderhoudsadviezen van de leverancier/fabrikant op te volgen. Het is hierbij van belang om over informatie te beschikken met betrekking tot de tijdens de bouw toegepaste verfsystemen.
- Bij de aanleg van bestrating dient er op gelet te worden dat het noodzakelijke afschot van de gevel afloopt. Ter plaatse van op het maaiveld aansluitende houten onderdorpels en rondom bergingen/garages dient de bestrating ruim (ten minste enkele centimeters) onder deze dorpels of vloeren te worden aangebracht. Het is ook aan te bevelen om ter plaatse van deze aansluitingen een hiervoor geëigende grindkoffer in de bestrating te realiseren om een correcte afvoer van water te bevorderen.
- Dakgoten, stadsuitlopen en afvoeren van platte daken dienen met een voldoende frequentie te worden gereinigd.
- Het behoort ook tot de onderhoudsplicht van een individuele koper en/of de VvE om eventuele verontreinigingen onder tegels en/of demontabele vlonders op dakterrassen, balkons en galerijen periodiek te verwijderen om zodoende een correcte waterafvoer hieronder te kunnen blijven waarborgen.

4 Afwikkeling van klachten

Klachtenprocedure

Uw woning of appartement is een product van mensenhanden. Er is hard aan gewerkt om u een goed eindproduct te leveren. Als zich desondanks problemen voordoen, dient u eerst een schriftelijk verzoek tot herstel te sturen aan uw ondernemer (de ondernemer die op uw waarborgcertificaat vermeld staat). De wijze van melden verschilt per ondernemer. Meestal kan dit via een klachtenportaal op internet of via e-mail.

De ondernemer moet deze klacht onderzoeken en aan u meedelen of hij het gebrek erkent, en zo ja, welke herstelwerkzaamheden hij gaat uitvoeren. Hij kan ook de klacht beargumenteerd afwijzen. Ga zeker niet meteen zelf repareren, aangezien dit uw contractuele aanspraak op de ondernemer of SWK garantie in gevaar kan brengen. Een noodvoorziening of een schadebeperkende maatregel kan soms wel nodig zijn.

Als u er met uw verzoek tot herstel niet uitkomt met de ondernemer, kan SWK voor u bemiddelen. Daaraan zijn voor u als koper geen directe kosten verbonden. Bemiddeling dient om arbitrage te voorkomen. Bemiddeling is echter ook nog mogelijk bij een arbitrageprocedure die al is gestart. Bemiddeling door SWK werkt vaak goed en bespaart partijen tijd, geld en ergernis. Nadere informatie over de klachtenprocedure kunt u nalezen op onze website (www.swk.nl/kopers/hulp-bij-klacht/). Kijk voor informatie altijd eerst op de website van SWK. Voor vragen kunt u een contactformulier invullen of op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 telefonisch contact opnemen (010-4111674).

De Geschillencommissie

De Geschillencommissie bestaat sinds 1970 en is gevestigd in Den Haag. Het is een samenwerkingsverband waarbij diverse partijen betrokken zijn. Binnen De Geschillencommissie zijn tientallen commissies ondergebracht die de geschillen van allerlei diensten en producten behandelen en beoordelen. De Geschillencommissie is er zowel voor kopers van een woning met SWK garantie als voor SWK ondernemers. Voorwaarde is dat het gaat om geschillen naar aanleiding van de SWK Garantie- en waarborgregeling. Ook voor geschillen rond de koop- en/of aannemingsovereenkomst, waarin de geschillenregeling van De Geschillencommissie is overeengekomen, kunt u bij De Geschillencommissie terecht.

Gaat het om een geschil tussen een ondernemer en een particuliere koper of een groep van particuliere kopers, zoals een Vereniging van Eigenaren of een kopersvereniging, dan is de Geschillencommissie Garantiewoningen de aangewezen commissie. Een geschil tussen een ondernemer en een zakelijke koper wordt beslecht door de Geschillencommissie Woningbouw.

Aan het voorleggen van een geschil aan De Geschillencommissie zijn kosten verbonden: het zogenaamde klachtengeld. Voor meer informatie over De Geschillencommissie kunt u de website van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl) raadplegen.

*Met vragen kunt u altijd bij ons terecht.
SWK wenst u veel plezier met uw
nieuwe woning!*