

SWK GARANTIE



Kwaliteit mét zekerheid

SWK



Inhoud

<i>Gefeliciteerd met uw nieuwe woning</i>	pag 5
1 De SWK Garantie en waarborgen	
SWK	pag 6
Keurmerk GarantieWoning	pag 6
SWK Garantie- en waarborgregeling	pag 6
Waarborg	pag 7
Doorverkoop van de woning	pag 7
2 Aankoop en oplevering van uw woning	
Meerwerk	pag 9
Minderwerk	pag 9
Bouwbezoeken	pag 9
Oplevering	pag 10
Opschortingrecht	pag 10
3 Onderhoud van uw woning	
Ingebruikname	pag 13
Onderhoudsadviezen	pag 14
Aandachtspunten	pag 14
4 Afwikkeling van klachten	
Klachtenprocedure	pag 15
De Geschillencommissie	pag 15





Gefeliciteerd met uw nieuwe woning

Bij de aankoop van uw nieuwe woning heeft u een SWK waarborgcertificaat en de SWK Garantie- en waarborgregeling ontvangen. In deze brochure treft u algemene informatie en een toelichting op de regeling aan.

Waarborgen

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

Insolventiewaarborg

De afbouwwaarborg van de verzekeraar bij insolventie van de ondernemer vóór ingang van de garantietermijn.

Gebrekenwaarborg

De herstelwaarborg van de verzekeraar bij gebreken na ingang van de garantietermijn.

De brochure, die u hier voor u heeft liggen, geeft in kort bestek informatie over de regeling en over SWK, die de regeling voor u verzorgt. Ook staan er in deze brochure tips die u wellicht van pas komen bij de oplevering en het onderhoud van uw nieuwe woning.

Opschortingrecht

Wij verzoeken u goede nota te nemen van hetgeen over het gebruik van het opschortingrecht in deze brochure en in de regeling staat vermeld. Dit om te voorkomen dat eventuele schade-meldingen niet onder de waarborg vallen.

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).

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.



**SWK verricht mede uit naam van de verzekeraar de werkzaamheden rondom de regeling.
In alle voorkomende gevallen dient u dan ook met SWK contact op te nemen.**

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 de uitvoerende organisatie voor de SWK Garantie- en waarborgregeling. SWK is ISO gecertificeerd, een blijk dat SWK zijn organisatie goed op orde heeft. De in de regeling 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 zorgt bij een onverhoopt beroep op de waarborg voor uitvoering daarvan. 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 alsmede 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 garantiplichtige ondernemer tijdens de realisatie failliet gaat, zorgt SWK ervoor dat uw woning zonder meerkosten wordt afgebouwd (insolventiewaarborg).

De kwaliteitsgarantie op de woning gaat 3 maanden na oplevering in en heeft een looptijd van 6 jaar. Bepaalde onderdelen hebben een kortere garantieperiode of worden van garantie

uitgesloten. Dit staat aangegeven in Module I. Voor ernstige gebreken (het geheel of gedeeltelijk tenietgaan van de woning) geldt een garantietermijn van 10 jaar.

De gebrekenwaarborg (herstelwaarborg) garandeert dat garantiegebreken aan de woning na oplevering ook in de toekomst worden opgelost. De basis voor de kwaliteitsgarantie vormt het Bouwbesluit, een wettelijke regeling van de Rijksoverheid, evenals de aanvullende voorwaarden die staan vermeld in Module II en 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).

De Waarborg



De SWK Garantie- en waarborgregeling wordt gewaarborgd door HDI.

Door de waarborgstelling van HDI worden de risico's, die voortvloeien uit het eventueel niet nakomen van de garantie door de ondernemer, voor u als koper afgedekt.

HDI is een internationale en vergunninghoudende verzekeraar. Voor het uitvoeren van de werkzaamheden rondom de waarborg, zoals het afgeven van waarborgcertificaten en het uitvoeren van eventuele beroepen op de waarborg, heeft HDI een uitbestedingovereenkomst afgesloten met SWK. Namens HDI onderhoudt SWK de contacten met de kopers.

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 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 te overhandigen.





2 Aankoop/oplevering van uw woning

Meerwerk

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

Meerwerk dat u zelf regelt met één of meer onderaannemers, valt **niet** onder de SWK garantie. Voor veranderingen die u zelf na de oplevering uitvoert of laat uitvoeren, 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 op de volgende punten.

- Houd er rekening mee dat de werkelijke maten kunnen afwijken van de bouwtekening van de woning. Bijvoorbeeld: als u tijdens de bouw zelf een keuken wilt kopen nadat eventuele scheidingswanden zijn geplaatst, is het verstandig eerst de maten in het werk te controleren vóór u tot aankoop overgaat. Nog beter is de maten door uw keukenleverancier te laten opmeten.
- Het is niet zinvol om als meerwerk de V naden van 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.
- Een design radiator in de badkamer bij een CV installatie heeft zo zijn beperkingen. De warmteafgifte is niet vergelijkbaar met een normale radiator en voldoet in de praktijk vaak niet aan uw verwachtingen. Let hierop bij het bepalen van uw keuze en laat een berekening maken van de capaciteit van de radiator.
- 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.
- Bij vloerverwarming als hoofdverwarming zijn er beperkingen bij de keuze van stoffering/vloerafwerking door de isolerende werking daarvan. Uw installateur kan u hierover informeren.

Minderwerk

Voor de mogelijkheden en onmogelijkheden rond minderwerk wijzen wij u op de brochure over de SWK Garantie- en waarborgregeling en de toepasselijke modules. Hierin staan de voorwaarden voor garantie. Als door minderwerk niet meer aan de eisen van deze garantie kan worden voldaan, vervalt de garantie voor het betreffende bouwdeel. Indien de ondernemer dit vooraf aan SWK heeft gemeld, wordt op het certificaat verwezen naar de gelimiteerde regeling.

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 garantieplichtige 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 garantieplichtige 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 tevens genoteerd binnen welke termijn de opleveringspunten door de garantieplichtige ondernemer 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 klaar is. De laatste aflaklaag mag in het volgend voorjaar uitgevoerd worden. Wij adviseren u een uiterste termijn af te spreken. Die ligt voor 1 juli in het jaar na oplevering.
- De koper heeft 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 de 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 herstelkosten van de nog openstaande gebreken.

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

Het is af te raden om kort na de oplevering sierpleisters aan te brengen. Door droging en krimp van diverse bouwmaterialen, welke meerdere jaren voortduurt, zullen vrijwel altijd krimp-scheuren ontstaan. Deze zetten zich door in de sierpleisters. Als u zelf uw vloerafwerking aanbrengt of laat aanbrengen, moet uw leverancier of vloerenlegger daarvoor apart garantie afgeven.

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 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 garantieverstreking te voorkomen.

Het is mogelijk dat de garantiplichtige 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 vocht-uittrekking 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 1x per jaar en de kanalen 1x per 5 jaar. Reinig gevelroosters.
- Als uw woning een Lage Temperatuur Verwarming (LTV systeem) met vloer- en/of wandverwarming heeft, moet u er rekening mee houden dat er gelijkmatig verwarmd wordt. Stel daarom slechts een beperkte temperatuurverlaging in voor de nacht en bij afwezigheid. Ook voor systemen met hogere watertemperaturen is het verstandig zo'n stookpatroon aan te houden. Als de massa van uw woning te veel afkoelt, duurt het langer voordat de woning weer op temperatuur is. Gelijkmatige verwarming is in ieder geval goed voor een lagere energienota.
- Beglazing moet frequent schoongemaakt worden om eventuele schade (etsing) door uittrekkende stoffen uit de gevelstenen en/of beton oppervlakken te voorkomen.
- Door optredende temperatuurverschillen kunnen deuren kromtrekken. Hierbij mogen echter geen hinderlijke gevolgen optreden.
- Schilder- en kitwerk aan de binnenzijde van de gevelkozijnen hebben controle en onderhoud nodig. Eventueel condensvocht kan vanaf de binnenzijde van de beglazing via onthechte kitvoegen in het hout dringen. Daardoor kan het vochtpercentage in het kozijnhout te hoog worden.
- Het overgrote deel van buitenbergingen en garages wordt uitgevoerd met halfsteens metselwerk of 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. Behandeling met een waterafstotend middel aan de buitenzijde kan het binnenklimaat een beetje verbeteren. Het blijft echter een onverwarmde ruimte waar de luchtvochtigheid binnen meestal net zo hoog is als buiten.



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 garantiplichtige ondernemer (de ondernemer die op uw waarborgcertificaat vermeld staat).

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

Als u er met uw verzoek tot herstel niet uitkomt met de garantiplichtige 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).

Met specifieke vragen kunt u iedere werkdag van 09.00 - 17.00 uur per telefoon: (010-2818988) of per e-mail: (bemiddeling@swk.nl) contact opnemen met de Afdeling Bemiddeling.

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 websites van De Geschillencommissie (www.degeschillencommissie.nl) en SWK (www.swk.nl) raadplegen.

SWK

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



