

# NVKL-ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTENTRANSACTIES



uitgegeven door de Nederlandse Vereniging van ondernemingen op het gebied van Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL), gedeponerd bij de griffie van de Rechtbank Den Haag op 10 januari 2023 onder nummer 3/2023.

© NVKL 2023 ([www.nvkl.nl](http://www.nvkl.nl))

## Afdeling I. Algemene bepalingen

### ARTIKEL 1 Definities

- 1.1 In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:
- consument: de natuurlijke persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en die een overeenkomst aangaat met betrekking tot een installatie.
  - installateur: de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van NVKL en een overeenkomst sluit betreffende een installatie.
  - werk: het totaal van de door de installateur op grond van een overeenkomst met de consument te verrichten prestaties, zoals verkoop en levering van een installatie en/of materialen en/of uitvoering van werkzaamheden, d.w.z. montage, onderhoud en/of reparatie.
  - installatie: een apparaat om warmte of koude op te wekken, zoals airconditioningsinstallaties en warmtepompen.
  - meer- en minderwerk: door de consument gewenste toevoegingen aan respectievelijk verminderingen van het overeengekomen werk die leiden tot bijbetaling boven of inhouding op de overeengekomen aanneemsom.
  - onderhoud: alle periodieke werkzaamheden die gericht zijn op bedrijfszeker en veilig gebruik van de installatie.
  - montage: het gebruiksklaar plaatsen van een installatie op een gebruikslocatie.
  - reparatie: het geheel van handelingen gericht op onderzoek naar en/of verhelpen van de oorzaak van een onverwacht opgekomen gebrek zoals bijvoorbeeld storing, verstopping of lekkage.
  - onderhoud/serviceabonnement: de overeenkomst die de installateur verplicht tot het geregeld verrichten van onderhoud en/of service aan een installatie.
  - geschillencommissie: Geschillencommissie Airconditioning van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
- 1.2 Alle in deze voorwaarden genoemde bedragen zijn inclusief BTW.

### ARTIKEL 2 Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op het tussen een consument en een installateur overeengekomen werk met betrekking tot een installatie, met uitzondering van onderhoud en service verricht binnen het kader van een onderhoud/serviceabonnement.

## Afdeling II. Aanbod

### ARTIKEL 3 Aanbod van de installateur

- 3.1 Het aanbod voor werk wordt schriftelijk of langs elektronische weg gedaan, tenzij spoedeisende omstandigheden dit onmogelijk maken. Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 20 dagen na ontvangst. Op ieder aanbod zijn de volgende leden van dit artikel van toepassing.
- 3.2 Het aanbod omvat een omschrijving van de te leveren apparaten en materialen en van de te verrichten werkzaamheden, die voldoende gedetailleerd is om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
- 3.3 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.
- 3.4 Het aanbod geeft inzicht in de prijsvormingsmethode die zal worden gehanteerd: vaste prijs of regie.
- Bij de prijsvormingsmethode vaste prijs komen partijen een vast bedrag overeen waartegen het werk wordt verricht.
  - Bij de prijsvormingsmethode regie doet de installateur een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (onder andere eenheidsprijzen per uur van te verrichten arbeid en eenheidsprijzen van benodigde materialen). Desgewenst geeft de installateur, indien de situatie hem dat mogelijk maakt, een indicatie van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
- 3.5 Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
- 3.6 De van het aanbod deel uitmakende tekeningen, technische omschrijvingen, ontwerpen en berekeningen, die door de installateur of in zijn opdracht vervaardigd zijn, blijven eigendom van de installateur. Zij mogen niet zonder zijn toestemming aan derden ter hand worden gesteld of getoond. Zij mogen evenmin zonder zijn toestemming worden

gekopieerd of anderszins vermenigvuldigd. Indien geen opdracht wordt verleend dienen deze bescheiden binnen 14 dagen na een daartoe door de installateur gedaan verzoek kosteloos aan hem te worden toegezonden.

- 3.7 Indien de consument het aanbod niet accepteert, is de installateur gerechtigd de kosten die gemoeid zijn met het tot stand brengen van de offerte in rekening te brengen, mits hij 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. In geval de installateur van de in dit lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt en de consument de desbetreffende kosten heeft voldaan, gaan de bij de offerte behorende tekeningen over in eigendom op de consument, onverminderd het intellectuele en industriële eigendomsrecht van de installateur.
- 3.8 Indien de installateur bij de uitvoering van het werk gebruik wil maken van opslagruimte van de consument, dient hij dit in het aanbod te vermelden.
- 3.9 Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

## Afdeling III. Totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst

### ARTIKEL 4 Totstandkoming

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

### ARTIKEL 5 Verplichtingen van de installateur

- 5.1 De installateur levert een installatie die goed en deugdelijk is en aan de bepalingen van de overeenkomst voldoet. Montage, onderhoud en reparatie worden met goed vakmanschap uitgevoerd. De werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden van de installateur, tenzij anders overeengekomen. Indien de opdracht van de consument aan de installateur strekt tot het verrichten van onderhoud of van een reparatie is de installateur verplicht om zich in te spannen om de oorzaak van het gebrek op te sporen en de oorzaak van het gebrek te verhelpen.
- 5.2 De installateur neemt bij montage, onderhoud en reparatie de daarop van toepassing zijnde voorschriften in acht, zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de uitvoering daarvan. Een verhoging van de prijs als gevolg van wijziging van de voorschriften mag aan de consument worden doorberekend, mits de installateur aantoonbaar op het moment van sluiten van de overeenkomst niet van de wijziging op de hoogte kon zijn.
- 5.3 De installateur is verplicht de consument te wijzen op de redelijkerwijs kenbare en voor montage, onderhoud of reparatie relevante:
- onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden;
  - onjuistheden in de door de consument verlangde werkwijzen en constructies;
  - gebreken van de (on)roerende zaak waaraan montage, onderhoud of reparatie wordt verricht;
  - gebreken in of ongeschiktheid van materialen of hulpmiddelen die door de consument ter beschikking zijn gesteld;
  - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens; al het voorgaande voor zover deze zich voor of tijdens de uitvoering van montage, onderhoud of reparatie aan de installateur openbaren en de installateur terzake deskundig moet worden geacht.
- 5.4 De installateur is aansprakelijk voor schade, tenzij deze hem niet kan worden toegerekend, tot een bedrag van maximaal € 500.000 per gebeurtenis.
- 5.5 De installateur vrijwaart de consument tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van zijn werk is toegebracht en te wijten is aan de nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de installateur zelf of van zijn ondergeschikten of van andere door hem bij de uitvoering van het werk ingeschakelde hulpverleners.

# NVKL-ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTENTRANSACTIES

## ARTIKEL 6 Verplichtingen van de consument

- 6.1 De consument stelt de installateur in de gelegenheid het werk te verrichten.
- 6.2 De consument zorgt er voor dat de installateur tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen en ontheffingen) en de door hem voor het werk te verschaffen gegevens. De installateur geeft hiervoor desgewenst aanwijzingen op zijn vakgebied.
- 6.3 De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie. De benodigde elektriciteit, gas en water zijn voor zijn rekening.
- 6.4 De consument draagt zorg voor een ongestoord gebruik van de in artikel 3 lid 8 bedoelde opslagruimte en zorgt als een goed bewaarder voor de zaken in de opslagruimte.
- 6.5 De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen, die niet tot het werk van de installateur 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 installateur hiervan tijdig in kennis te stellen.
- 6.6 Indien de aanvang of voortgang van het werk wordt vertraagd door een omstandigheid die voor risico van de consument komt, dan dient de consument de daaruit voor de installateur voortvloeiende schade te vergoeden indien deze aan de consument kan worden toegerekend.
- 6.7 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;
  - onjuistheden in de door of namens de consument verstrekte gegevens; een en ander onverlet de plicht van de installateur om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 3.
- 6.8 In geval van een tekortkoming van de installateur bij de uitvoering van de overeenkomst wijst de consument de installateur daar schriftelijk op, met een duidelijke omschrijving van de tekortkoming en met een redelijke termijn om de tekortkoming te herstellen, tenzij de installateur reeds door de enkele tekortkoming in verzuim is.

## ARTIKEL 7 Vertraging bij aanvang of voortzetting van het werk

- 7.1 Indien de installateur zijn verplichtingen terzake van de aanvang of de voortzetting van het werk niet nakomt, dan 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 indien de installateur 14 dagen na ontvangst van de brief in gebreke blijft. De consument is in dat geval bevoegd het werk door een derde te doen uitvoeren of voortzetten.
- 7.2 De consument heeft, indien hij van de in het vorige lid bedoelde mogelijkheid gebruik maakt, recht op schadevergoeding, waaronder begrepen de eventuele in redelijkheid gemaakte extra kosten om het werk door anderen te doen uitvoeren of voltooien. De consument mag dit verrekenen met hetgeen hij aan de installateur nog verschuldigd is.

## ARTIKEL 8 Beëindiging van het werk in onvoltooid staat

- 8.1 De consument kan de uitvoering van het werk te allen tijde geheel of gedeeltelijk beëindigen.
- 8.2 Partijen zullen over en weer meewerken aan een gezamenlijke vastlegging van de feitelijke toestand van het werk op het moment van oplevering in onvoltooid staat.
- 8.3 Tot op het moment van oplevering in onvoltooid staat is de installateur verplicht, tegen vergoeding, maatregelen te treffen ter voorkoming en beperking van de schade.
- 8.4 De consument zal de installateur de hem toekomende vaste prijs vergoeden, vermeerderd met de kosten van de in lid 3 bedoelde vergoeding(en) alsook met andere door de beëindiging ontstane kosten en verminderd met de niet gemaakte kosten.
- 8.5 Indien een prijsvormingsmethode is gehanteerd waarbij geen vaste prijs is vastgesteld, vergoedt de consument aan de installateur de door de installateur aan het werk bestede loon- en materiaalkosten, de in lid 3 bedoelde vergoeding(en), de andere door de beëindiging ontstane kosten, alsook de gederfde winst die de installateur over het gehele werk zou hebben genoten.

## ARTIKEL 9 Meer- en minderwerk

- 9.1 Bij de prijsvormingsmethode vaste prijs kan de consument nadat de overeenkomst is tot stand gekomen meer- en minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 15% van de vaste prijs.
- 9.2 In geval van door de consument opgedragen meerwerk kan de installateur 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.
- 9.3 Als de som van de uitgaven die ten laste van een stelpost worden gedaan, hoger of lager blijkt dan het bedrag van die stelpost, wordt de

- afwijking verrekend als zijnde meer- of minderwerk.
- 9.4 Meer- en minderwerk voor een bedrag van meer dan € 300 wordt voor of bij de opdracht daartoe schriftelijk vastgelegd, behoudens in spoedeisende omstandigheden.
- 9.5 Het ontbreken van een document laat de aanspraken van installateur resp. consument op verrekening van meerwerk resp. minderwerk onverlet. In dat geval rust het bewijs van de opdracht op degene die de aanspraak maakt.

## ARTIKEL 10 Onvoorziene omstandigheden

- 10.1 Wanneer zich onvoorziene omstandigheden voordoen, doet de installateur hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument.
- 10.2 Indien de installateur de consument niet kan bereiken, dient hij het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene omstandigheid onmiddellijk handelen vereist.
- 10.3 Eventuele extra kosten die de installateur 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.
- 10.4 Indien de onvoorziene omstandigheid niet onmiddellijk handelen vereist, dan zullen partijen gezamenlijk de verdere uitvoering van het werk bepalen.

## ARTIKEL 11 Overmacht

Wordt de uitvoering van het werk voor een der partijen onmogelijk door een oorzaak die hem niet kan worden toegerekend, dan is deze gerechtigd de uitvoering van het werk te (doen) beëindigen tegen vergoeding aan de andere partij van de reeds feitelijk gemaakte kosten.

## ARTIKEL 12 Oplevering

- 12.1 Het werk is opgeleverd wanneer de installateur aan de consument heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard.
- 12.2 Het werk wordt als opgeleverd beschouwd:
  - hetzij wanneer 8 dagen zijn verstreken nadat de consument van de installateur de mededeling heeft ontvangen dat het werk is voltooid en de consument heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden;
  - hetzij wanneer de consument de installatie (opnieuw) in gebruik neemt, met dien verstande dat door ingebruikneming van een gedeelte van het werk, dat gedeelte als opgeleverd wordt beschouwd, tenzij het aan ingebruikneming verbonden gevolg (oplevering) niet gerechtvaardigd is.
- 12.3 Bij overschrijding van een vast overeengekomen opleveringsdatum is de installateur verplicht de door de consument hierdoor geleden schade te vergoeden.
- 12.4 Wanneer partijen een vermoedelijke datum van oplevering zijn overeengekomen, wordt het werk op of omstreeks deze datum opgeleverd.

## Afdeling IV. Betaling

### ARTIKEL 13 Vooruitbetaling/zekerheid

- 13.1 De installateur is gerechtigd bij een opdracht voor ten hoogste 35% van het eindbedrag vooruitbetaling te verlangen op voorwaarde dat hij hiervoor voldoende financiële zekerheid stelt als de consument daarom verzoekt.
- 13.2 De installateur kan bij het sluiten van de overeenkomst zekerheid bedingen van de consument.
- 13.3 Na het sluiten van de overeenkomst kan de installateur zekerheid bedingen indien hij goede grond heeft te vrezen dat de consument zijn betalingsverplichting niet zal nakomen. Indien en zolang de consument in dat geval weigert of niet in staat is zekerheid te stellen, is de installateur gerechtigd de uitvoering van het werk te onderbreken, voor zover dit gerechtvaardigd is.

### ARTIKEL 14 Betaling in termijnen

- 14.1 Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen gebeurt in evenredigheid met de voortgang van het werk. Betaling dient in dat geval telkens plaats te vinden uiterlijk 14 dagen na ontvangst van de rekening.
- 14.2 Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de installateur zijn verplichting terzake van de voortzetting van het werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid zijn betaling van een termijn op te schorten, onverminderd het bepaalde in artikel 8.

### ARTIKEL 15 De eindafrekening

- 15.1 Binnen een redelijke termijn na de oplevering dient de installateur bij de consument de eindafrekening in.
- 15.2 In geval van toepassing van de prijsvormingsmethode vaste prijs bevat de eindafrekening een duidelijke omschrijving van de oorspronkelijke opdracht en het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
- 15.3 In geval van toepassing van de prijsvormingsmethode regie bevat de eindafrekening een specificatie van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven, en van de

# NVKL-ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTENTRANSACTIES

overige kosten. Heeft de installateur een richtprijs genoemd, dan mag de richtprijs met niet meer dan 10% worden overschreden, tenzij de installateur de consument tijdig heeft gewaarschuwd voor een grotere overschrijding van de richtprijs.

- 15.4 Betaling van de eindafrekening vindt plaats binnen 30 dagen na ontvangst van de rekening.

## ARTIKEL 16 Niet nakomen betalingsverplichting

- 16.1 Indien de consument niet tijdig betaalt wordt hij wettelijk geacht zonder enige ingebrekestelling in verzuim te verkeren. Niettemin zendt de installateur na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 4 één kosteloze betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen 14 dagen na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen, met vermelding van de verschuldigde buitengerechtelijke incassokosten ten gevolge van niet betalen binnen de hiervoor genoemde termijn.
- 16.2 Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de installateur rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 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.
- 16.3 De installateur is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van 14 dagen bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de installateur hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden buitengerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de consument. De installateur kan maximaal de hieronder vermelde incassokosten in rekening brengen.

Hoofdsom	Percentage ten hoogste	Vergoeding incassokosten
Over de eerste € 2.500,00	15%	Minimum € 40,00
Over de volgende € 2.500,00	10%	
Over de volgende € 5.000,00	5%	
Over de volgende € 190.000,00	1%	
Over het meerdere	0,5%	Maximum € 6.775,00

De installateur kan ten voordele van de consument afwijken van alle hierboven vermelde bedragen en percentages.

- 16.4 De installateur blijft de eigenaar van de geleverde installatie en materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
- 16.5 Indien de installateur een door hem aan de consument verschuldigde betaling of schadevergoeding niet tijdig betaalt, dan wijst de consument hem per brief op zijn verzuim. Indien de installateur niet binnen 14 dagen na ontvangst van deze brief heeft betaald, wordt hij geacht - zonder verdere ingebrekestelling - in verzuim te verkeren. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing.

## ARTIKEL 17 Opschorting van betaling

- 17.1 Indien het opgeleverde werk niet voldoet aan de overeenkomst, heeft de consument het recht de betaling op te schorten, met dien verstande dat het op te schorten bedrag in een redelijke verhouding dient te staan tot het geconstateerde gebrek.
- 17.2 Indien het opgeschorte bedrag niet in een redelijke verhouding staat tot het geconstateerde gebrek, heeft de installateur het recht de in artikel 16 lid 2 bedoelde rente te vorderen over het te veel opgeschortte bedrag.

## Afdeling V. Conformiteit en wegneming tekortkomingen

### ARTIKEL 18 Beantwoording werk aan overeenkomst en wegnemen tekortkomingen

- 18.1 Het werk moet aan de overeenkomst beantwoorden. De geleverde installatie moet die eigenschappen bezitten die, alle omstandigheden in aanmerking genomen, voor een normaal gebruik nodig zijn, alsmede voor een bijzonder gebruik voor zover dat is overeengekomen en behoudens uitdrukkelijk gemaakte afwijkende afspraken. Als de geleverde installatie digitale elementen heeft en met internet kan worden verbonden zorgt de installateur dat de installatie cybeveilig is en zorgt hij zo nodig en gedurende redelijke tijd voor software-updates om die cybeveiligheid in de gebruiksfase te waarborgen en om eventuele kwaliteitsproblemen weg te nemen. De in de vorige volzin genoemde verplichtingen gelden niet indien uitdrukkelijk en schriftelijk afwijkende afspraken zijn gemaakt.
- 18.2 Indien zich na levering van de geleverde installatie tijdens de redelijkerwijs te verwachten gebruiksduur van de installatie een tekortkoming openbaart in de installatie of de montage daarvan die maakt dat

de installatie niet beantwoordt aan de overeenkomst, geldt - onverminderd de rechten die de wet de consument toekent - het bepaalde in lid 3. Voor gebreken in uitgevoerde onderhouds- en anders dan op grond van de eerste alinea van lid 3 uitgevoerde reparatiewerkzaamheden is de Leverancier gedurende 6 maanden na de uitvoering aansprakelijk.

- 18.3 Een tekortkoming in de verkochte installatie zal door de installateur worden weggenomen. De consument heeft daarbij de keuze tussen reparatie of vervanging. De installateur zal echter van de keuze van de consument kunnen afwijken als deze niet-uitvoerbaar is of voor de installateur onevenredige kosten oplevert in vergelijking met de andere keuzemogelijkheid. Als geen herstel of vervanging mogelijk is of als de installateur niet binnen redelijke tijd daartoe overgaat kan de consument de overeenkomst geheel of gedeeltelijk ontbinden. Bij reparatie en vervanging is de consument niet tot betaling van de desbetreffende kosten verplicht, behoudens in geval van ongerechtvaardigde verrijking. Bij gehele of gedeeltelijke ontbinding van de overeenkomst is de installateur verplicht tot terugbetaling van het door de consument betaalde bedrag voor de prestatie van de installateur waarvoor ontbinding plaatsvindt, behoudens in geval van ongerechtvaardigde verrijking.

Treedt de tekortkoming aan de dag binnen twaalf maanden na de oplevering van het werk, dan wordt vermoed dat het werk bij oplevering niet aan de overeenkomst heeft beantwoord. De installateur zal in dat geval kosteloos de tekortkoming verhelpen, tenzij hij aantoonst dat de tekortkoming hem niet kan worden toegerekend. Als de tekortkoming aan de dag treedt na deze termijn van 12 maanden is de consument verplicht om te bewijzen dat het werk niet aan de overeenkomst beantwoordt en dat dit al zo was op het moment van levering van het werk aan de consument. Als de consument niet slaagt in het leveren van het bedoelde bewijs is de installateur niet tot reparatie of vervanging verplicht en is ook geen ontbinding van de overeenkomst mogelijk.

Een door de consument aangetoonde tekortkoming in de uitgevoerde onderhouds- of anders dan op grond van de eerste alinea van dit lid 3 uitgevoerde reparatiewerkzaamheden wordt weggenomen door het onderhoud of de reparatie opnieuw uit te voeren, zonder kosten voor de consument.

Van een toerekenbare tekortkoming is in elk geval geen sprake indien:

- gebreken aan de installatie niet zo spoedig mogelijk nadat ze ontdekt werden, schriftelijk aan de installateur zijn gemeld;
- gebreken zijn veroorzaakt door een fout, onoordeelkundig gebruik of verzuim van de consument die de opdracht heeft gegeven of zijn rechtspolvoerder, dan wel door van buiten komende oorzaken;
- het gebrek geen gevolg is van het werk;
- gedurende de in artikel 18.2 bedoelde termijn zonder schriftelijke toestemming van de installateur door de consument aan een derde opdracht is verstrekt van welke aard dan ook om aan de installatie voorzieningen te treffen, dan wel wanneer door de consument zelf zodanige voorzieningen zijn getroffen, met dien verstande dat de verplichtingen van de installateur volgens artikel 18.3 niet vervallen als dat gezien de aard en omvang van de getroffen voorzieningen niet gerechtvaardigd is;
- gedurende de in artikel 18.2 bedoelde periode geen controle en periodiek onderhoud wordt verricht aan een installatie die regelmatig onderhoud behoeft, nadat de consument over deze noodzaak is geïnformeerd;
- de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, tenzij hij gebruik maakt van het recht de betaling op te schorten overeenkomstig artikel 17, met dien verstande dat de verplichtingen van de installateur volgens artikel 18.3 niet vervallen in het geval de consument geen enkel verwijt kan worden gemaakt van het niet tijdig betalen;
- de consument geen zorg draagt voor een zodanig beheer van de installatie dat verlies van koudemiddel gedurende het gebruik wordt voorkomen.

- 18.4 De installateur kan ruimere termijnen stellen dan die genoemd in het derde lid.

## Afdeling VI. Klachten en geschillen

### ARTIKEL 19 Klachten

Klachten over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst, in het bijzonder over tekortkomingen in de installatie, moeten volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de installateur binnen uiterlijk twee maanden nadat de consument de gebreken heeft ontdekt. Niet tijdig indienen van de klacht kan tot gevolg hebben dat de consument zijn rechten terzake verliest.

### ARTIKEL 20 Geschillenregeling

- 20.1 Geschillen tussen consument en installateur over de totstandkoming of de uitvoering van de overeenkomst kunnen zowel door de consument als door de installateur aanhangig worden gemaakt bij de geschillencommissie.
- 20.2 De geschillencommissie neemt een geschil slechts in behandeling, indien de consument zijn klacht eerst overeenkomstig het bepaalde in

# NVKL-ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR CONSUMENTENTRANSACTIES

- artikel 19 bij de installateur heeft ingediend en dit niet heeft geleid tot een voor beide partijen bevredigende oplossing.
- 20.3 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan heeft de consument 12 maanden, na de datum waarop de consument de klacht bij de installateur indiende, de tijd om deze klacht schriftelijk of in een andere, door de geschillencommissie te bepalen vorm bij de geschillencommissie aanhangig te maken.
- 20.4 Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 20.5 Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de geschillencommissie, is de installateur aan deze keuze gebonden.
- 20.6 Wanneer de installateur een geschil wil voorleggen aan de geschillencommissie, moet hij eerst de consument schriftelijk vragen zich binnen een maand uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De installateur dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij acht om het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
- 20.7 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.
- 20.8 Uitsluitend de gewone rechter dan wel de hierboven genoemde geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## Afdeling VII. Nakomingsgarantie

### ARTIKEL 21 Nakomingsgarantie brancheorganisatie

- 21.1 Indien een installateur, voor zover als lid aangesloten bij NVKL, de verplichtingen die hem in een bindend advies zijn opgelegd ten opzichte van de consument niet nakomt neemt NVKL deze verplichtingen over tot het maximum genoemd in de leden 2 en 3. De overname door NVKL van verplichtingen van de installateur wordt opgeschort indien en voor zover het bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter is voorgelegd en vervalt door het in kracht van gewijsde gaan van het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend heeft verklaard.
- 21.2 Teneinde voor uitkering van de nakomingsgarantie in aanmerking te komen, dient de consument zijn vordering op de installateur uit hoofde van het eerste lid over te dragen aan NVKL. Bedraagt de vordering van de consument op de installateur € 5.500 of minder, dan keert NVKL het volledige bedrag van de vordering ineens uit aan de consument. Bedraagt de vordering van de consument op de installateur meer dan € 5.500, dan keert NVKL € 5.500 ineens uit aan de consument. Het meerdere keert NVKL pas uit aan de consument onder aftrek van de aantoonbaar gemaakte kosten, nadat NVKL dat meerdere met succes heeft geïncasseerd bij de installateur.
- 21.3 In geval van surseance van betaling, schuldsanering, faillissement en bedrijfsbeëindiging van de installateur geldt de nakomingsgarantie tot een bedrag van € 5500 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 heeft voldaan aan de formele vereisten voor behandeling van het geschil door de geschillencommissie (betaling klachtgeld, retournering ingevuld en ondertekend vragenformulier en eventueel noodzakelijke depotstorting) vóór de surseance van betaling, schuldsanering, faillissement of bedrijfsbeëindiging van de installateur, en
  - het totaal door NVKL op basis van de nakomingsgarantie aan consumenten uit te keren bedrag in deze gevallen niet meer bedraagt dan € 15.000 per installateur. Bedraagt het totaal van de schriftelijke beroepen van consumenten op de nakomingsgarantie meer dan € 15.000 per installateur, dan keert NVKL € 15.000 ineens uit aan die consumenten naar rato van de hoogte van de vorderingen. Het meerdere keert NVKL, onder aftrek van aantoonbaar gemaakte kosten, pas uit aan die consumenten indien en nadat NVKL dat meerdere met succes heeft geïncasseerd bij de installateur. Op NVKL rust een inspanningsverplichting om het meerdere te incasseren bij de installateur en de consumenten tenminste één maal per kwartaal op de hoogte te houden van de stand van zaken, zo lang dat zinvol is.

## Afdeling VIII. Slotbepalingen

### ARTIKEL 22 Toepasselijk recht

Het Nederlands recht is van toepassing op de overeenkomsten die op basis van deze algemene voorwaarden zijn gesloten, worden gewijzigd of aangevuld, tenzij op grond van dwingende regels ander recht van toepassing is.

### ARTIKEL 23 Benaming

Deze algemene voorwaarden kunnen worden aangehaald als NVKL-algemene voorwaarden voor consumententransacties (en in afgekorte vorm: AVC/NVKL).

