

OSB
t.a.v. de heer M. Verhees
Postbus 3265
5203 DG 's HERTOGENBOSCH

Uw ref.:

Onze ref.: VD 498-08/JCB/pp

Ede, 30 juli 2008

Betreft: eindrapportage "Dossiervorming glazenwasarbitrages"

Geachte heer Verhees,

Hierbij vindt u de samenvattende rapportage van de beoordeelde vonnissen in het project "Dossiervorming glazenwasarbitrages".

Door ondergetekende zijn voor dit project in totaal 25 vonnissen van de Raad van Arbitrage voor het bouwbedrijf (RvA) en 37 vonnissen van het Garantie Instituut Woningbouw (GIW) geanalyseerd. Door GIW zijn de relevante vonnissen ter beschikking gesteld. De vonnissen van RvA zijn gevonden op basis van een aantal steekwoorden in het zoekprogramma van de website en een CD-Rom met geanonimiseerde vonnissen.

Bij de analyse is gebruik gemaakt van een door ondergetekende opgesteld analysedocument. In dit document worden de vonnissen met korte steekwoorden samengevat, zodat er statistische gegevens kunnen worden gegenereerd.

Onderzoeksvraag en eindconclusie

De onderzoeksvraag bij dit project luidde:

"Bieden de vonnissen van RvA en GIW voldoende rechtvaardiging om te concluderen dat de kwaliteit van gebouwen negatief wordt beïnvloed als er geen voorzieningen zijn getroffen voor veilig glazenwassen?"

Op basis van de analyse is hierop een bevestigend antwoord te geven. In situaties waarbij in het ontwerp niet voldoende rekening is gehouden met de mogelijkheid om ramen op eenvoudige wijze en tegen redelijke kosten te wassen, wordt de ontwikkelaar veroordeeld tot het aanbrengen van voorzieningen of het aanpassen van het gebouw.

De brancheafspraken over veilig en gezond glazenwassen worden door de arbiters gehanteerd als regelgevend kader om te bepalen of er wordt voldaan aan de eisen van goed en deugdelijk werk. Dit betekent in de praktijk dat de glazenwasser hierdoor zijn werk veiliger kan uitvoeren.

Ondersteunende conclusies

Vonnissen

- In totaal zijn er 62 vonnissen beoordeeld. In twee gevallen was de zaak niet relevant voor het onderzoek. De overige 60 zaken bevatten één of meerdere klachten over glazenwassen. In 34 gevallen werd de eiser in het gelijk gesteld, in 18 gevallen de verweerder, in 8 zaken werden zowel de eiser als verweerder in delen van het vonnis in het gelijk gesteld. In de gevallen waarbij de verweerder in het gelijk werd gesteld was er bijvoorbeeld sprake van onredelijke eisen of gebouwen die zijn gemaakt voordat de regelgeving werd geformaliseerd.

- De diverse data uit de historie van de glazenwasregelgeving, zoals het uitkomen van het Document Gevelonderhoud, het ondertekenen van het Convenant Arbeidsomstandigheden Glazenwassersbranche, het ondertekenen van het Convenant Gevelonderhoud, zijn voor de arbitrageinstituten van essentieel belang in het wijzen van een vonnis.
- De geconstateerde tekortkomingen worden toegeschreven aan fouten in het ontwerp of een onjuist ingerichte gebouwomgeving. Daarbij is voor de arbiters maatgevend of er sprake is van een verborgen gebrek (RvA) of inbreuk op de Garantieregeling (GIW). In beide gevallen komt het er op neer dat een gebouw moet worden opgeleverd volgens de eisen van goed en deugdelijk werk. Voor het glazenwassen betekent dit dat hieraan wordt voldaan als de beglazing op eenvoudige wijze tegen redelijke kosten door de bewoner zelf of een derde partij (een glazenwasser) kan worden gereinigd.
- De behandeling van conflicten over glazenwassen is bij RvA complexer dan bij GIW. Dit wordt mede bepaald door de wijze van onderzoek. Bij GIW wordt een deskundige benoemd, die de zaak ter plaatse beoordeelt en hier een deskundigenbericht over schrijft. De partijen krijgen ruimte om hierop te reageren, waarna de arbiter het oordeel velt. Bij RvA worden door beide partijen stukken ingebracht die vervolgens door juristen van beide partijen worden bepleit. De arbiters vellen vervolgens na een schouw ter plaatse hun oordeel. Inhoudelijk wordt het verschil gemaakt door de deskundige bij GIW, wiens deskundigheid door de arbiter niet in twijfel wordt getrokken, terwijl RvA-arbiters de relevantie en juistheid van de ingebrachte technische stukken moeten afwegen.
- RvA en GIW hanteren als uitgangspunt een verschillende datum. Voor RvA is de datum van oplevering maatgevend en GIW hanteert de datum aanvraag bouwvergunning. De meest kritische datum hierin is 1 januari 1997. Op dat moment werd het Convenant Arbeidsomstandigheden Glazenwasserbranche van kracht. Vanaf dat moment kreeg het daarvoor opgestelde Document Gevelonderhoud en het bijbehorende Supplement de status van overheidsvoorschrift, omdat de Staatssecretaris van Sociale Zaken één van de ondertekenaars van dit Convenant was.
- De documenten zoals bovengenoemd zijn in beide arbitrageinstituten algemeen aanvaard als regelgeving en stand van de techniek in deze materie.
- De vordering van de eiser wordt niet toegekend als de stand van de techniek tijdens het ontwerpproces nog geen voorzieningen voorschreef.
- Bij appartementengebouwen horen gevels en daken tot de algemene ruimtes van het gebouw. Bij de beoordeling of kosten van aanpassingen of voorzieningen redelijk zijn, wordt er uitgegaan van het totale aantal appartementseigenaren en niet alleen van de eigenaren die worden geconfronteerd met niet bewasbare ramen.
- Eisers die volharden in een vooringenomen standpunt, terwijl er een redelijk alternatief voor handen is, worden in het ongelijk gesteld.

Werkmethoden

- Het grootste deel van de arbitrages heeft betrekking op niet bereikbare vaste glasdelen in appartementengebouwen. De meest gevraagde aanpassingen zijn: het aanbrengen van gevelinstallaties, aanvullende naar binnen draaiende ramen, opstelplaatsen en rijroutes voor hoogwerkers.
- Bij de keuze voor een hoogwerker hoort heel duidelijk een goed ontsloten en ingerichte gebouwomgeving. Met name waterpartijen, grote groenstroken, niet voldoende draagkrachtige parkeerdekken en rijroutes vormen vaak onoverkomelijke problemen voor de juiste toepassing van deze werkmethode. Daarnaast blijken de wegbeheerders en eigenaren van belendende percelen beslissende invloed te hebben op de toepasbaarheid van deze werkmethode op bijvoorbeeld de openbare weg of opstelling op een belendend perceel.
- De arbiters maken een afweging in kosten over een langere termijn. Zo wordt bijvoorbeeld een hoogwerker met een bewassingsfrequentie van 3x per jaar in kosten afgezet tegen een permanente gevelonderhoudsinstallatie. Bij de gevelonderhoudsinstallatie worden afschrijving, kosten voor onderhoud en keuring meegerekend.
- Permanente gevelonderhoudsinstallaties, zoals gondelininstallaties of hangladders moeten functioneel zijn. Indien deze niet goed toepasbaar zijn, of schade aan het gebouw toebrengen wordt dit gezien als een gebrek en wordt de eiser in het gelijk gesteld.

- Bij van binnenuit werken worden de reikmaten zoals ze zijn vastgelegd in de Beoordelingsrichtlijn en daarvoor in de bijlage van het Document Gevelonderhoud gehanteerd.
- Werken met een telescopische wassteel is geaccepteerd als duurzame werkmethode, mits aan de stand van de techniek zoals vastgelegd in de RI&E glas- en gevelreiniging en daarvoor de Aboma Handleiding Veilig Glazenwassen wordt voldaan.
- In uitzonderingsgevallen dat er echt geen oplossing mogelijk is die in de stand van de techniek wordt genoemd stelt RvA een schadevergoeding vast voor waardevermindering en gaat GIW over tot het laten plaatsen van zelfreinigend glas.

Korte indruk van de vonnissen (zie bijlage 1)

In de bijlage is een korte indruk per vonnis opgenomen. Dit is gemakkelijker te lezen dan de analysemodellen die voor het opstellen van de statistiek zijn gebruikt.

Statistiek (zie bijlage 2)

In de bijlage zijn de drie bladen toegevoegd waarin de kwantitatieve gegevens van de diverse arbitragezaken zijn opgenomen. Het gaat om één blad met de totaalcijfers van alle 62 beoordeelde vonnissen, één blad met de totalen van de 25 beoordeelde vonnissen van RvA en één blad met de 37 beoordeelde vonnissen van GIW.

Opvallende aspecten uit de statistieken zijn:

- In het grootste deel van de arbitrages is een Vereniging van Eigenaars de eisende partij. De verweerder is meestal de ontwikkelaar van een woongebouw.
- Het Convenant Arbeidsomstandigheden Glazenwassersbranche is het kader waaraan de meeste zaken zijn getoetst. In dit Convenant werd zoals eerder genoemd de status van het Document Gevelonderhoud en het Supplement bij het Document bekrachtigd.
- Niet bereikbaar vast glas is in het grootste aantal van de arbitragezaken de aanleiding om de procedure te starten. In hoeverre dit gaat om al het vaste glas of bepaalde geveldelen van het gebouw is in de statistiek verder onderverdeeld.
- In de meeste zaken waren er geen voorzieningen getroffen voor veilig glazenwassen aan het gebouw of in de omgeving van het gebouw.
- Gebreken in het ontwerp of de omgeving van het gebouw zijn aanleiding om de eisen toe te kennen.
- Een gevelonderhoudsinstallatie wordt veel geëist, maar meestal wordt er in zo'n geval een hoogwerker-oplossing of een groter aantal naar binnen draaiende ramen toegekend.
- De hoogwerker is als redelijke werkmethode geaccepteerd voor appartementengebouwen als ook de omgeving rond het gebouw hierop is ingericht.
- De kosten van de rechtspraak en gebouwaanpassingen zijn in dit onderzoek onvoldoende naar voren gekomen. Wel wordt hieronder nog een totaalbedrag gegeven van gegevens uit de RvA arbitrages.

Algemene indruk vonnissen Raad van Arbitrage

Beschikbare gegevens

Naast de in de eerste fase gebruikte CD-ROM voor het vaststellen van de relevante zaken is er tegenwoordig een internetapplicatie (www.raadvanarbitrage.info) waarmee geanonimiseerde vonnissen van de RvA kunnen worden bekeken. Dit heeft uiteindelijk geresulteerd in 25 bruikbare vonnissen. Mogelijk zijn er enkele vonnissen niet beoordeeld, omdat de gebruikte zoektermen slechts dit aantal vermeldingen opleverde.

Eisers en verweerders

Op enkele uitzonderingen na zijn Verenigingen van Eigenaars en particulieren de eisers in de zaken. De verweerders zijn verdeeld in ontwikkelaars, bouw- en aannemingsbedrijven en andere besloten vennootschappen die niet nader zijn toegelicht. Waarschijnlijk bevat deze laatste categorie ook ontwikkelaars en bouwondernemingen. Het is wel duidelijk dat de gedaagde partij degene is met wie de koop- en aannemingsovereenkomst is gesloten.

Maatgevende datum voor het vonnis

Voor de Raad van Arbitrage is de datum van oplevering de belangrijkste referentie voor het wijzen van een vonnis. De regelgeving die dan was geaccepteerd als stand van de techniek is gelijk gesteld met een overheidsvoorschrift in de zin van een koop- en aannemingsovereenkomst. De ontwikkelaar dient hieraan te voldoen. De datum 1 januari 1997 moet daarbij worden gezien als de eerste datum waaraan werd gerefereerd.

Kosten van rechtspraak

Vonnissen van de RvA geven enig inzicht in de kosten van de rechtspraak, alsmede in het toekennen van schadevergoedingen. Herstellkosten zijn niet uit de vonnissen af te leiden. De vonnissen van de RvA worden extra kracht bijgezet door het vaststellen van een dwangsom bij het niet uitvoeren van het vonnis. Ook wijst de arbiter wel eens schadevergoeding toe voor reeds geleden schade of voor te verwachten schade in de vorm van verhoogde servicekosten of waardevermindering van de woning als er echt geen goede oplossing voorhanden is. In de bijlage wordt per arbitrage aangegeven wat de kosten van de rechtspraak zijn en wat de eventuele vergoedingen zijn. De totaalkosten van de rechtspraak waren € 222.996. Daarbij moet de kanttekening worden geplaatst dat de klacht over het glazenwassen vaak onderdeel uitmaakt van een totaalaanklacht. Dit totaalbedrag mag dan ook niet voetstoots worden aangenomen als de totale kosten van rechtspraak voor glazenwasarbitrages. De toegekende vergoedingen zijn niet eenvoudig op te tellen en worden daarom hierbij achterwege gelaten.

Algemene indruk vonnissen Garantie Instituut Woningbouw

Beschikbare gegevens

In totaal zijn er 37 GIW vonnissen beoordeeld. Hiervan waren er 6 reeds geanonimiseerd en zonder zaaknummers bij Aboma+Keboma in bezit. De beoordeelde vonnissen gaan tot eind 2007. De vonnissen van GIW behandelen uitsluitend de vraag of er in de betreffende zaak voldaan wordt aan de geldende garantienorm. Ook behandelt GIW uitsluitend zaken die betrekking hebben op woongebouwen.

Eisers en verweerders

In de meeste gevallen worden de eisen gesteld door Verenigingen van Eigenaars. In sommige gevallen gaat het om particulieren. Daarbij moet de opmerking worden gemaakt dat een particulier uitsluitend recht kan doen gelden op de individueel afgesloten koop-/aannemingsovereenkomst. De gedaagden zijn bijna altijd projectontwikkelaars of aannemingsbedrijven met een eigen ontwikkelingsafdeling. In slechts twee gevallen was de gedaagde een woningbouwvereniging.

Maatgevende datum voor het vonnis

Voor GIW is de datum aanvraag bouwvergunning maatgevend voor het wijzen van een vonnis. De regelgeving die dan was geaccepteerd als stand van de techniek is gelijk gesteld met een overheidsvoorschrift in de zin van een koop- en aannemingsovereenkomst. De ontwikkelaar dient hieraan te voldoen.

Kosten van de rechtspraak

De vonnissen van GIW bieden geen inzicht in de kosten van aanpassing en rechtspraak. Er wordt uitsluitend bepaald of het klachtengeld wordt vergoed of vervalst. Dit wordt gebaseerd op de vraag of aan de garantienorm wordt voldaan. Indien dit het geval is dan wordt het klachtengeld niet vergoed. Als dit niet het geval is, dan wordt het klachtengeld vergoed en zijn de aanpassingen voor kosten van de ontwikkelaar.

Met vriendelijke groet,
Aboma+Keboma

J.C. Berkhout
Veiligheidskundige

Bijlagen: - Korte samenvatting vonnissen glazenwasarbitrages
- Totaalbladen statistiek