



CONSUMENTENVERKOOPVOORWAARDEN

VERENIGING VAN
HANDELAREN IN
BOUWMATERIALEN
IN NEDERLAND

Artikel 1

Deze Algemene Voorwaarden van de Vereniging van Handelaars in Bouwmaterialen in Nederland (HIBIN) zijn totstandgekomen in december 2003 in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 januari 2004.

Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:
CONSUMENT: natuurlijk persoon, die niet (mede) handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

ONDERNEMER: de natuurlijke of rechtspersoon, lid van HIBIN, die bedrijfsmatig offertes uitbrengt, die bouw- en afbouwmaterialen levert, daartoe te werken producten levert en indien overeengekomen verwerkt, aanbrengt en/of monteert.

WERK: het totaal van de tussen de consument en de ondernemer overeengekomen levering van materialen en indien overeengekomen uit te voeren werkzaamheden.

Algemene Voorwaarden: Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en uitvoering van werkzaamheden.

HIBIN GARANTIEFONDS: het fonds van HIBIN dat de opdrachtgever garandeert dat de overeenkomst volledig wordt nagekomen in de situatie dat de ondernemer hiertoe zelf niet meer in staat is vanwege surséance van betaling, faillissement of een schuldsaneringsregeling krachtens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen. Het reglement van het HIBIN garantiefonds maakt onderdeel uit van deze Algemene Voorwaarden.

GESCHILLENCOMMISSIE: de Geschillencommissie Bouw- en Afbouwmaterialen van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.

Artikel 2

Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (prijs)aanbiedingen aan consumenten en overeenkomsten tussen ondernemer en consument.

Artikel 3

Aanbod

- Het aanbod omvat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de te leveren materialen en indien overeengekomen de uit te voeren werkzaamheden. De omschrijving dient voldoende gedetailleerd te zijn om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken.
- Het aanbod wordt voorzien van een dagtekening en is onherroepelijk gedurende 30 dagen na ontvangst van het aanbod.
- Het aanbod wordt schriftelijk gedaan, tenzij spoed eisende omstandigheden dit verhinderen.
- Het aanbod vermeldt de uiterste datum waarop de materialen zullen worden geleverd en indien van het aanbod deel uitmakend de uit te voeren werkzaamheden zullen aanvangen, tenzij de ondernemer in zijn aanbod vermeldt dat hij slechts bij benadering een datum kan geven. Indien het aanbod (mede) de uitvoering van werkzaamheden omvat wordt daarin een vaste datum dan wel een vermoedelijk week nummer van oplevering vermeld.
- Het aanbod geeft inzicht in de prijs van de materialen en in de prijsvormingmethode die voor de uit te voeren werkzaamheden zal worden gehanteerd: aanneemsom of regie.
 - Bij de prijsvormingmethode aanneemsom komen partij- en een vast bedrag overeen waarvoor de werkzaamheden zullen worden verricht;
 - Bij de prijsvormingmethode regie doet de ondernemer een nauwkeurige opgave van de prijsfactoren (o.a. uurtarief en eenheidsprijzen van de benodigde materialen). De ondernemer kan op verzoek van de consument een indicatie geven van de te verwachten uitvoeringskosten door het noemen van een richtprijs.
- Het aanbod vermeldt de betalingswijze.
- Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze Algemene Voorwaarden en het daarbij behorende reglement van het HIBIN garantiefonds.

Artikel 4

Totstandkoming van de overeenkomst

De overeenkomst komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de consument.

Artikel 5

Verplichtingen van de ondernemer

- De ondernemer levert de overeengekomen materialen goed en deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst. De ondernemer voert de werkzaamheden goed, deugdelijk en naar de bepalingen van de overeenkomst uit. De uit te voeren werkzaamheden worden verricht binnen de normale werktijden die gelden voor de onderneming, tenzij anders is overeengekomen.
- De ondernemer neemt bij de levering van materialen en bij uitvoering van werkzaamheden de daarop van toepassing zijnde wettelijke voorschriften in acht zoals deze van kracht zijn of zullen zijn ten tijde van de levering/uitvoering.
- De ondernemer verstrekt de consument duidelijke instructies over het lossen van de materialen, zodat de plaats van aflevering van de materialen goed bereikbaar is en de materialen naast de wagen kunnen worden gelost. De ondernemer vermeldt dit, indien van toepassing, expliciet in zijn aanbieding.
- De ondernemer is verplicht de consument te wijzen op:
 - onjuistheden in de opdracht voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - gebreken en ongeschiktheid van zaken (waaronder materialen of hulpmiddelen) die door de consument ter beschikking zijn gesteld voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen;
 - onjuistheden in de opgedragen werkzaamheden, waaronder het werken op een ondeugdelijke ondergrond, voor zover de ondernemer deze kent of redelijkerwijs behoort te kennen.
- De ondernemer verplicht zich na aanvang het werk regelmatig voort te zetten.
- De ondernemer draagt er zorg voor dat het werk wordt verricht door terzake deskundige personen.
- De ondernemer heeft recht op termijnverlenging indien de uitvoering van het werk wordt vertraagd ten gevolge van omstandigheden die voor risico van de consument komen.

Artikel 6

Verantwoordelijkheid van de consument

- De consument stelt de ondernemer in de gelegenheid de materialen af te leveren dan wel het werk te verrichten.
- De consument zorgt ervoor dat de plaats van aflevering van de materialen goed bereikbaar is en, indien van toepassing, dat de ruimte waar de werkzaamheden worden uitgevoerd tijdig beschikbaar is.
- De consument zorgt ervoor dat de ondernemer tijdig kan beschikken over de voor het werk benodigde goedkeuringen (zoals vergunningen e.d.) en de voor het werk te verschaffen gegevens; een en ander op aanwijzing van de ondernemer.

- De consument verschaft de hem ter beschikking staande aansluitingsmogelijkheden ten behoeve van de voor het werk benodigde energie en water. De kosten van elektriciteit, gas en water komen voor zijn rekening.
- De consument dient er voor te zorgen dat door derden uit te voeren werkzaamheden en/of leveringen die niet tot het werk van de ondernemer 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 ondernemer daarvan tijdig in kennis te stellen.
- Indien de aanvang of de voortgang van het werk wordt vertraagd door omstandigheden als bedoeld in het voorgaande lid, dient de consument de daarmee voor de ondernemer verband houdende schade te vergoeden, indien deze omstandigheden de consument kunnen worden toegerekend.
- 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.

Dit doet niet af aan de plicht van de ondernemer om de consument te waarschuwen op grond van artikel 5 lid 4.

Artikel 7

Onvoorziene complicaties

- Wanneer zich onvoorziene complicaties voordoen, doet de ondernemer hiervan zo spoedig mogelijk mededeling aan de consument.
- Indien de ondernemer de consument niet kan bereiken, dient hij het werk te onderbreken, behalve indien de onvoorziene complicatie onmiddellijk handelen vereist.
- Eventuele extra kosten die de ondernemer moet maken in verband met een onvoorziene complicatie die onmiddellijk handelen vereist en die redelijk zijn ter beperking van de schade, zullen door de consument worden vergoed.
- Indien de onvoorziene complicatie niet onmiddellijk handelen vereist, kan de consument meer- en minderwerk opdragen.

Artikel 8

Meer- en minderwerk

- Bij de prijsvormingmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 kan de consument nadat de overeenkomst is gesloten, zonder dat een aparte overeenkomst wordt gesloten meer- of minderwerk opdragen, mits het saldo van de daaruit voortvloeiende verrekeningen niet meer bedraagt dan 10% van de aanneemsom.
- Meer- of minderwerk wordt behoudens spoedeisende omstandigheden vooraf schriftelijk overeengekomen. 3. Bij betwisting zal de ondernemer het bestaan van de opdracht tot meer- en minderwerk moeten aantonen.

Artikel 9

Beëindiging van het werk in onvoltooid staat

- De consument is te allen tijde bevoegd de overeenkomst tot uitvoering van het werk geheel of gedeeltelijk op te zeggen.
- Bij de prijsvormingmethode aanneemsom in de zin van artikel 3 lid 5 sub a zal de consument de ondernemer de hem toekomende aanneemsom vergoeden vermeerderd met de door de ondernemer gemaakte kosten en verminderd met de besparingen die voor de ondernemer voortvloeien uit de opzegging.
- Bij de prijsvormingmethode regie in de zin van artikel 3 lid 5 sub b zal de consument aan de ondernemer vergoeden de bestede loon- en materiaalkosten vermeerderd met de door de ondernemer gemaakte kosten, inclusief een redelijke vergoeding voor de gederfde winst die de ondernemer over het gehele werk zou hebben genoten.
- Partijen verplichten zich over en weer ingeval van opzegging als bedoeld in dit artikel aan een gezamenlijke vastlegging van het werk in onvoltooid staat mee te werken.

Artikel 10

(Op)levering

- Wanneer partijen een vaste datum van (op)levering zijn overeengekomen, worden de materialen / wordt het werk op deze datum (op)geleverd. Wanneer partijen een vermoedelijke datum van (op)levering zijn overeengekomen, worden de materialen/ wordt het werk op of omstreeks deze datum (op)geleverd.
- Het werk wordt in de navolgende gevallen als (op)geleverd beschouwd:
 - wanneer de ondernemer de consument schriftelijk heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze het werk heeft aanvaard door ondertekening van een opleveringsformulier;
 - wanneer een redelijke termijn is verstreken nadat de ondernemer schriftelijk aan de consument heeft medegedeeld dat het werk voltooid is en deze heeft nagelaten het werk binnen die termijn te aanvaarden, tenzij de consument binnen die periode het werk schriftelijk gemotiveerd afkeurt. Kleinegebreken, die gevoelig zijn voor een nog volgende betalingstermijn kunnen worden hersteld, zullen geen reden tot onthouding van de goedkeuring mogen zijn, mits zij een eventuele ingebruikneming niet in de weg staan. De ondernemer is gehouden de in dit lid bedoelde gebreken zo spoedig mogelijk te herstellen;
 - wanneer de consument het object waaraan het werk is verricht weer 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;
 - bij levering van materialen af magazijn: zodra de materialen in of op de vervoermiddelen zijn geladen;
 - bij franco levering van materialen: zodra de zaken ter plaatse zijn aangevoerd en gelost.
- Gebreken in geleverde materialen die de consument redelijkerwijs kan constateren dienen door de consument na aflevering en vóór verwerking en/of montage zo spoedig mogelijk, bij voorkeur schriftelijk te worden gemeld bij de ondernemer.
- Bij verwerking/montage van de te leveren materialen door de ondernemer dient, ingeval de materialen vóór de verwerking/montage worden afgeleverd, de consument de materialen bij aflevering te controleren op aantallen en zichtbare beschadiging van de verpakkingen.

Artikel 11**Overschrijding (op)leveringstermijn**

1. Bij overschrijding van een overeengekomen vaste datum voor de oplevering van de door de ondernemer uit te voeren overeengekomen werkzaamheden is de ondernemer aan de opdrachtgever – zonder dat de opdrachtgever hem in gebreke hoeft te stellen – een gefixeerde schadevergoeding van 30 per kalenderdag verschuldigd voor iedere dag of gedeelte daarvan dat de overeengekomen vaste opleveringsdatum wordt overschreden, tenzij de ondernemer aantoont dat dit komt door omstandigheden die niet voor zijn risico zijn. Deze boeteregeling is van overeenkomstige toepassing op de situatie dat oplevering eerder plaatsvindt dan de door partijen overeengekomen vaste datum doch op die dag blijkt dat in redelijkheid niet van oplevering gesproken kan worden.
2. Bij overschrijding van een overeengekomen vermoedelijke datum voor de oplevering van de door de ondernemer uit te voeren overeengekomen werkzaamheden dient de opdrachtgever de ondernemer schriftelijk in gebreke te stellen en de gelegenheid te geven de werkzaamheden alsnog binnen een redelijke termijn op te leveren. Verzuimt de ondernemer dit dan is hij aan de opdrachtgever een gefixeerde schadevergoeding van 30 per kalenderdag verschuldigd voor iedere dag of gedeelte daarvan dat deze redelijke termijn wordt overschreden, tenzij de ondernemer aantoont dat dit komt door omstandigheden die niet voor zijn risico zijn. Deze boeteregeling is van overeenkomstige toepassing op de situatie dat oplevering eerder plaatsvindt dan de door partijen overeengekomen vermoedelijke datum doch op die dag blijkt dat in redelijkheid niet van oplevering gesproken kan worden.
3. De in lid 1 en 2 bedoelde gefixeerde schadevergoeding bedraagt bij een overeengekomen bedrag kleiner of gelijk aan ± 5.000 maximaal 20% van dat bedrag en bij bedragen groter dan 5.000 maximaal 10% van dat bedrag.
4. De opdrachtgever is bevoegd om de in lid 1 en 2 bedoelde schadevergoeding te verrekenen met de eerstvolgende termijn of met de eindafrekening. Deze schadevergoeding is niet verschuldigd voor dagen zowel binnen als na de bedoelde opleveringstermijn dat de oplevering door overmacht van de ondernemer is vertraagd.
5. Bij overschrijding van een overeengekomen vaste datum voor de levering van materialen heeft de opdrachtgever het recht – zonder de ondernemer in gebreke te hoeven stellen – om de overeenkomst te ontbinden.
6. Bij overschrijding van een overeengekomen vermoedelijke datum voor de levering van materialen dient de opdrachtgever de ondernemer schriftelijk in gebreke te stellen en de gelegenheid te geven deze materialen alsnog binnen een redelijke termijn te leveren. Verzuimt de ondernemer dit dan heeft de opdrachtgever het recht om de overeenkomst te ontbinden.

Artikel 12**Retourzendingen**

1. Alleen onbeschadigde materialen die door de ondernemer uit voorraad zijn geleverd kunnen – voor zover de leverancier de betreffende materialen nog in voorraad houdt – worden teruggebracht. Dit dient te geschieden binnen 4 weken na levering in originele, onbeschadigde en complete verpakkingen tegen de betaalde prijs minus 25% als kostenvergoeding.
2. Materialen op bestelling worden nimmer teruggenomen.

Artikel 13**Zekerheid bij vooruitbetaling**

1. De ondernemer kan bij het sluiten van de overeenkomst van de consument een vooruitbetaling van maximaal 10% van het overeengekomen bedrag bedingen.
2. Op de vooruitbetaling zijn de bepalingen van het HIBIN garantiefonds dat deel uitmaakt van deze Algemene Voorwaarden van overeenkomstige toepassing.

Artikel 14**Betaling in termijnen**

1. Partijen kunnen overeenkomen dat betaling in termijnen geschiedt in evenredigheid met de voortgang van de levering / het uit te voeren werk. Betaling dient in dat geval plaats te vinden uiterlijk twee weken na ontvangst van de rekening.
2. Indien betaling in termijnen is overeengekomen en de ondernemer zijn verplichting terzake van de voortzetting van de levering / het uit te voeren werk niet nakomt, heeft de consument de bevoegdheid de termijnbetaling op te schorten.

Artikel 15**De eindafrekening**

1. Binnen een redelijke termijn na de (op)levering dient de ondernemer bij de consument de eindafrekening in.
2. De eindafrekening geeft een duidelijke omschrijving van de geleverde materialen c.q. uitgevoerde werkzaamheden, uitgesplitst naar de oorspronkelijke opdracht, en van het eventueel opgedragen meer- en/of minderwerk.
3. In de eindafrekening wordt een specificatie gegeven van de gebruikte materialen en de kosten daarvan, van de gewerkte uren en de uurtarieven en van de overige kosten. Indien van toepassing wordt verder een specificatie van meer- en/of minderwerk opgenomen.
4. De in het vorige lid genoemde specificatie vindt niet plaats voor zover het werk is uitgevoerd voor de prijsvormingmethode aanneemsom, behoudens opgedragen meer- en/of minderwerk.
5. Indien de ondernemer bij de prijsvormingmethode regie een richtprijs afgeeft, mag deze richtprijs niet meer dan 10% worden overschreden, behoudens meerwerk, met inachtneming van het bepaalde in artikel 8. De reden van een eventuele overschrijding van de richtprijs dient uit de specificatie duidelijk te blijken.
6. Tenzij sprake is van contante betaling vindt betaling van de eindafrekening plaats binnen twee weken na ontvangst van de rekening.

Artikel 16**Niet-nakoming van de betalingsverplichting**

1. Indien de consument niet tijdig betaalt wordt hij wettelijk geacht zonder verdere ingebrekestelling in verzuim te verkeren. Niettemin zendt de ondernemer na het verstrijken van de betalingsdatum als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 6 één betalingsherinnering, waarin hij de consument op zijn verzuim wijst en hem alsnog de gelegenheid geeft binnen twee weken na ontvangst van deze betalingsherinnering te betalen.
2. Over de betaling die niet tijdig is verricht, kan de ondernemer rente in rekening brengen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn als bedoeld in artikel 14 lid 1 en artikel 15 lid 6 tot de dag van ontvangst van het verschuldigde. Deze rente is gelijk aan de wettelijke rente ingevolge artikel 6:119 van het Burgerlijk Wetboek.
3. De ondernemer is na verloop van de in lid 1 bedoelde termijn van twee weken bevoegd zonder nadere ingebrekestelling tot invordering over te gaan van het aan hem verschuldigde bedrag. Indien de ondernemer hiertoe overgaat, zijn de daaraan verbonden (buiten)gerechtelijke kosten naar redelijkheid voor rekening van de consument.
4. De ondernemer blijft eigenaar van geleverde en/of nog niet verwerkte materialen, totdat de consument aan zijn betalingsverplichting heeft voldaan.
5. Indien de ondernemer een door hem aan de consument verschuldigde schadevergoeding niet tijdig betaalt, kan de consument hem per brief wijzen op zijn verzuim. Indien de ondernemer niet binnen twee weken na ontvangst van deze brief heeft betaald, wordt hij geacht in verzuim te verkeren. De leden 2 en 3 van dit artikel zijn in dat geval van overeenkomstige toepassing.

Artikel 17**Garantie voor het geleverde**

1. De ondernemer garandeert dat eventuele na de oplevering aan de dag getreden tekortkomingen aan het uitgevoerde werk gedurende een termijn van 24 maanden vanaf de oplevering kosteloos zullen worden verholpen, tenzij hij aantoont dat het gebrek hem niet kan worden toe gerekend of het gebrek het gevolg is van het niet uitvoeren van een door de leverancier voorgeschreven periodiek onderhoud. Het voorgaande laat onverlet dat de ondernemer ook na de genoemde periode voor eventuele gebreken in het werk aansprakelijk kan zijn op grond van de wet.
2. Bij levering volgens monster of showroommodel, geldt dat monster of showroommodel als doorsnee-hoedanigheid van de levering. Voor zover met betrekking tot te leveren of te verwerken materialen, wat betreft de maatvoering en technische kwaliteiten, de leverancier of de fabrikant van wie de ondernemer de producten betreft garandeert dat deze voldoen aan NEN-EN- dan wel DIN-normen, geldt die garantie ook tussen de ondernemer en de consument.
3. De tekortkomingen als bedoeld in lid 1 zijn tekortkomingen die niet eerder dan het moment van ontdekking door de consument onderkend hadden kunnen worden en door de consument zo spoedig mogelijk daarna schriftelijk aan de ondernemer zijn meegedeeld.

Artikel 18**Geschillenregeling**

1. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde diensten, uitgevoerde werkzaamheden en zaken, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Bouw- en Afbouwmaterialen, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag.
2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien de consument zijn klacht eerst aan de ondernemer heeft voorgelegd.
3. Nadat de klacht aan de ondernemer is voorgelegd dient het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer dit wil doen, moet hij de consument schriftelijk vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil aan de gewone rechter voor te leggen.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 19**Branchegarantie nakoming bindende adviezen**

1. HIBIN zal met bekwame spoed de verplichtingen van de ondernemer tegenover de consument hem opgelegd door de Geschillencommissie in een bindend advies overnemen indien deze ondernemer deze verplichtingen niet binnen de daarvoor in het bindend advies gestelde termijn is nagekomen, tenzij de ondernemer dat bindend advies binnen twee maanden na dagtekening daarvan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep doet bij HIBIN.

Artikel 20**Wijziging van de Algemene Voorwaarden**

HIBIN zal deze Algemene Voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

REGLEMENT HIBIN GARANTIEFONDS

1. Het HIBIN garantiefonds is ingesteld om orders uit te voeren die de bij HIBIN aangesloten leverancier vanwege surséance van betaling, faillissement of een schuldsaneringsregeling krachtens de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen niet meer kan uitvoeren.
2. Het HIBIN garantiefonds is uitsluitend van toepassing indien de order is geplaatst bij een lid van HIBIN.
3. Door het HIBIN garantiefonds wordt de vooruitbetaling van 10% conform artikel 13 van de HIBIN Algemene consumentenvoorwaarden verkoop en levering bouw- en afbouwmaterialen en uitvoering van werkzaamheden, zeker gesteld.
4. Het HIBIN garantiefonds draagt er zorg voor dat de order tegen de overeengekomen prijs en voorwaarden wordt uitgevoerd.
5. Bij een beroep op het HIBIN garantiefonds is de consument gehouden om zo spoedig mogelijk een afschrift van de order c.q. orderbevestiging, evenals een bewijs van een eventuele vooruitbetaling te zenden aan HIBIN, postbus 2161, 6802 CD Arnhem.
6. HIBIN is gehouden de consument zijn beroep op het garantiefonds schriftelijk te bevestigen en zo spoedig mogelijk daarna contact met hem op te nemen over de uitlevering van de order.
7. HIBIN wijst in overleg met de consument een bij HIBIN aangesloten onderneming aan, die de order tegen de overeengekomen voorwaarden uitvoert. Zij streeft er met uiterste inspanning naar om de oorspronkelijke (op)leveringsdatum te handhaven c.q. zo dicht mogelijk te benaderen. Indien de consument een beroep doet op het HIBIN garantiefonds en er is sprake van een overeengekomen vaste of vermoedelijke datum van (op)levering, wordt de boeteclausule conform artikel 11 van de in punt 3 genoemde voorwaarden opgeschort. Partijen spreken in overleg met HIBIN een nieuwe datum van (op)levering af.
8. De aan te wijzen onderneming voert het overgrote deel van de bestel de materialen in haar assortiment. De overige materialen worden in goed overleg met de consument geleverd in gelijkwaardige kwaliteit en uitvoering.
9. Indien de order is uitgevoerd, zenden zowel de consument als de ondernemer hiervan bericht aan HIBIN.