

100 kopers in conflict met 1 bouwondernemer

Beginsituatie

Een bouwproject bestaat uit 100 identieke woningen. De bouwondernemer verkocht direct aan de consumenten / kopers op basis van individuele standaard koop-/aanneem-overeenkomsten. Het project was succesvol: alle woningen zijn verkocht en opgeleverd. De bouwondernemer denkt deze klus als “succes story” te kunnen opnemen in de bedrijfsbrochure. Maar.... inmiddels heeft een koopster ontdekt dat haar dak doorbuigt. Enigszins verontrust neemt zij contact op met de uitvoerder. Deze wimpelt de klacht af. Koopster schakelt een constructeur in en die constateert een constructiefout: de gordingen zijn te licht. De gebruikelijke garantieprocedure wordt gestart. De uitspraak luidt: dak verwijderen, fout herstellen. Dit houdt in dat de bewoners tijdelijk moeten verhuizen. Na onderzoek blijkt het probleem zich voor te doen bij alle woningen. Gevolg: veel onrust bij kopers en bouwondernemer. Na enig heen en weer geschrijf doemt voor de bouwondernemer een visioen op van 100 afzonderlijke garantieprocedures.

Bemiddeling

Enkele bewoners nemen contact op met een mediator. Deze adviseert een drietrapsbenadering: de garantieprocedure parkeren, een bewonersvereniging oprichten als gesprekspartner en hiermee een mediation opstarten. De bewoners vragen de mediator dit te regelen. Hij bespreekt diverse opties voor groepsvorming met de groep en zij kiezen op basis van enkele gesprekken om hun belangen gezamenlijk in te brengen in een bewonersvereniging. Zodoende ontstaat één aanspreekpunt en een krachtige positie. Na kennisneming van de aanpak en het structurele karakter van het probleem, stemt ook het garantie-instituut in. Daarna wordt een andere mediator geselecteerd met ervaring in de bouw. Allereerst belegt die mediator een vergadering met de bouwondernemer, het bestuur van de kopersvereniging en hun adviseurs om een goed beeld te krijgen van partijen en het probleem. Hij slaagt er in beide partijen goed naar elkaar te laten luisteren en wint zo vertrouwen. Er wordt besloten tot het tekenen van een mediation overeenkomst, waarin onder meer wordt vastgelegd dat alles wat er gedurende de mediation gebeurt, vertrouwelijk is en dat partijen op ieder moment de mediation kunnen beëindigen. In de tweede bijeenkomst wordt door de bouwondernemer toegegeven, dat er een fout is gemaakt. Die eerlijkheid valt goed bij de bewonersgroep. Men wordt ontvankelijk voor de daaropvolgende suggesties, waarin technische oplossingen worden besproken, waarbij de bewoners niet tijdelijk uit hun huis hoeven. Eén van de bewoners suggereert een extra spant onder de gordingen, met een extra kamer op de zolder. De bouwondernemer wil dit voor alle woningen in één bouwstroom doen en stelt als voorwaarde dat alle kopers meedoen. Met behulp van de onpartijdige mediator kan het bestuur van de kopersvereniging dit goedgekeurd krijgen bij de ledenvergadering.

Resultaat

Het resultaat is dat door de bundeling van hun belangen de kopers meer hebben gekregen dan zij hebben gekocht. De bouwondernemer heeft zich een lange reeks individuele garantieprocedures en een aanzienlijk bedrag bespaard op de uitvoering en de kosten van tijdelijke huisvesting. Een dergelijke oplossing is alleen in een mediation procedure mogelijk: mediators noemen dit “taart vergroten”: Creatieve oplossingen bedenken door te kijken naar belangen van partijen buiten het eigenlijke

probleem. De mediation heeft weinig gekost, heeft in korte tijd tot resultaat geleid, heeft meer opgeleverd dan in een arbitrale garantieprocedure mogelijk was en heeft voor alle partijen een “win-win” situatie gebracht.