HOE WERKT DE TUCHTCOMMISSIE VASTGOEDPROFESSIONALS?

1. Inleiding

U heeft een klacht over een onderneming of vastgoedprofessional (een makelaar/taxateur of bouwkundige) die is of was aangesloten bij één of meer van de volgende organisaties van vastgoedprofessionals:

- de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.;
- de Vereniging VBO – Vereniging voor Makelaars & Taxateurs;
- de Vereniging Vastgoedpro, en/of haar 100% dochteronderneming, Vastgoed Service Center BV;
- de Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder;
- de Stichting VastgoedCert;
- de Stichting Certificering Voor Makelaars.

Voordat u een klacht indient bij de Tuchtcommissie, dient u altijd eerst het Klachtenloket Vastgoedprofessionals (https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals) in te schakelen. Daar kijkt men met u mee of het nog mogelijk is om een voor beide partijen aanvaardbare oplossing te vinden is.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Tuchtcommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

2. Een eenvoudige procedure

De procedure bij de Tuchtcommissie kent een aantal voordelen:

Eenvoudig:
U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. De andere partij maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

Het klachtengeld bedraagt € 100,-- inclusief BTW. Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portikosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

3. Wie zitten er in de Tuchtcommissie?

De Commissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door de in paragraaf 1 genoemde organisaties van vastgoedprofessionals en een lid dat geacht kan worden het perspectief van consumenten of het bedrijfsleven te representeren. Alle leden worden door het bestuur van de SGB benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel de aangesloten organisaties een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de klager of de beklaagde te behartigen.

4. Welke klachten kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle klachten behandelen over handelen of nalaten dat mogelijk in strijd is met in de statuten van de aangesloten organisaties, reglementen of besluiten van de organisatie waar beklaagde bij is aangesloten of relevante wet- en regelgeving en/of het vertrouwen in de stand van vastgoedprofessionals kan ondermijnen en/of in strijd is met de eer van die stand, respectievelijk de erecode dan wel gedragscode van de organisatie waar beklaagde bij is aangesloten en/of in strijd is met bepalingen in de faciliteitenovereenkomst. Dit kan bijvoorbeeld gaan over onfatsoenlijk gedrag van een onderneming of een makelaar/ taxateur of bouwkundige.

Uw klacht kan niet behandeld worden als u uw klacht niet eerst heeft voorgelegd aan het klachtenloket Vastgoedprofessionals (https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals).

5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen.

Als u de klacht aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de beklaagde tot een oplossing te komen. U dient dat schriftelijk te doen. De beklaagde stuurt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een reactie op de klacht. Heeft de beklaagde niet tijdig gereageerd of komt u er met de beklaagde niet uit, dan dient u uw klacht eerst voor te leggen aan het klachtenloket Vastgoedprofessionals. Het loket kijkt samen met u of er een mogelijkheid is om samen met de vastgoedprofessional tot een oplossing te komen. Leidt dit voor u binnen redelijke termijn niet tot het gewenste resultaat, dan kunt u uw klacht aan de commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie op verzoek van de verweerder besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten valt. In de gevallen dat de commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug.

6. Hoe moet een klacht worden ingediend?

Als u een klacht aan de Commissie wilt voorleggen, dient u altijd eerst het vragenformulier in te vullen. Op het vragenformulier geeft u niet alleen aan wat uw klachten zijn maar ook wat uw voorstel is ter oplossing van de klacht. Met uw handtekening geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen.

Nadat u het vragenformulier definitief heeft ingediend, wordt u gevraagd het klachtengeld te betalen. Na ontvangst van het klachtengeld zal op het secretariaat gecontroleerd worden of de Commissie uw klacht inderdaad kan behandelen.

Alvorens uitsluitsel wordt gegeven of de ingediende klacht door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten. Heropening van het dossier is niet mogelijk, tenzij er sprake is van bijzondere omstandigheden die heropening kunnen rechtvaardigen.

Verkorte procedure
Indien u meent een spoedeisend belang te hebben, dan kunt u in aanmerking komen voor een verkorte procedure bij de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals. U dient dan wel duidelijk te maken waarom u meent dat er sprake is van een spoedeisend belang. Meer

informatie over de verkorte procedure kunt u opvragen bij de telefonische informatiedienst van De Geschillencommissie (070 - 310 53 10).

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. Probeer altijd eerst zelf uw klacht met de beklaagde op te lossen;
2. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht bij het klachtenloket Vastgoedprofessionals;
3. Leidt het traject bij het klachtenlokt niet tot de gewenste oplossing stuur dan het ingevulde vragenformulier in;
4. Maak het klachtengeld over.

7. Hoe verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt de beklaagde afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van de beklaagde ter kennisname toegezonden.

De Commissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de beklaagde dat wensen, dan moet u deze de gelegenheid geven ook bij het onderzoek aanwezig te zijn. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt een rapport uit aan de Commissie.

U krijgt (evenals de beklaagde) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de beklaagde kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport.

Verlenging van de bij de Commissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoeid. U heeft wel invloed op de duur van de procedure door zelf snel te reageren.

8. De beklaagde wil alsnog overleggen

Het is mogelijk dat de beklaagde na ontvangst van de stukken u alsnog een voorstel voor een schikking doet om behandeling, door de Commissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van de klacht. Houd bij een dergelijk aanbod van de beklaagde wel rekening met de regel dat het betaalde klachtengeld niet gerestitueerd wordt.

9. De zitting

U en de beklaagde krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag, Utrecht, Eindhoven en Zwolle.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel de beklaagde als u bent echter vrij om te komen of niet te verschijnen. Als u komt, is dat voor eigen rekening.

10. De uitspraak

Nadat de Commissie partijen gehoord heeft, beraadslaagt zij (buiten aanwezigheid van partijen) over haar beslissing.
Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:
a) Waarschuwing;
b) Berisping;

c) (Voorwaardelijke) boete van ten hoogste € 50.000,-, te betalen aan de betrokken organisatie;
d) (Voorwaardelijke) schorsing als lid, aangeslotene of geregistreerde van de betrokken organisatie dan wel als vastgoedprofessional van een specifieke afdeling van de betrokken organisatie voor de tijd van ten hoogste een jaar;
e) Beëindiging van de faciliteitenovereenkomst tussen Vastgoed Service Center BV en de onderneming;
f) Ontzetting uit het lidmaatschap of de aansluiting van de betrokken organisatie;
g) Doorhaling van de registratie bij de betrokken organisatie;
h) Beëindiging van de deelname aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd;
i) Beëindiging voering Keurmerk VerhuurVeilig.

De sancties onder c) en d) kunnen ook geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk worden opgelegd. Voorwaarden kunnen zijn dat de beklaagde tegenover de klager of een derde een bepaalde gedragslijn behoort te volgen.

De sancties onder e t/m i kunnen voor ten hoogste vijf jaar worden opgelegd.

Indien een of meer van de sancties wordt opgelegd kan de commissie tevens beslissen tot openbaarmaking door de betrokken organisatie van de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak.

De Commissie kan partijen ter zitting alsnog tot een schikking brengen. Dit kan uiteraard alleen als beide partijen hiermee instemmen.

De door de partijen ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten komen voor hun eigen rekening tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

Als er een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak staat of als bijvoorbeeld uw naam en woonplaats onjuist zijn vermeld kunt u dit laten herstellen. U kunt de Commissie binnen twee weken schriftelijk om rectificatie van die gegevens verzoeken.

11. Beroep

Tegen een uitspraak van de commissie is beroep mogelijk. Dat kan zowel door partijen gebeuren, als door de organisatie waar de beklaagde bij is aangesloten of geregistreerd.
De Commissie die het geschil in beroep beoordeelt heeft een andere samenstelling en kan niet bestaan uit dezelfde voorzitter en leden die de uitspraak hebben gedaan, waartegen het beroep wordt aangetekend.
Op de behandeling van het beroep zijn de bepalingen van het reglement van de Commissie van overeenkomstige toepassing. Dit betekent dat de procedure hetzelfde is als bij de procedure in eerste aanleg.

In geval van beroep wordt de uitvoering van de oorspronkelijke uitspraak geschorst.

NB: Een onderneming die lid is of was, of de makelaar/taxateur die aangesloten is of was bij de NVM, kan, op grond van de NVM statuten en het NVM Reglement Lidmaatschap & Aansluiting, bij de commissie in beroep tegen *door de NVM genomen besluiten*, zoals die beschreven staat in de NVM statuten en het NVM Reglement Lidmaatschap & Aansluiting.

30 augustus 2024