

REGLEMENT TUCHTCOMMISSIE NIVRE

Per 1 maart 2023

Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf;
<i>commissie</i>	: de Tuchtcommissie NIVRE, ingesteld en in stand gehouden door de stichting;
<i>klager</i>	: degene die een klacht indient over het handelen of nalaten als bedoeld in artikel 3;
<i>beklaagde</i>	: een NIVRE Kamerbureau en/of NIVRE-geregistreerde;
<i>NIVRE</i>	: de Stichting Nederlands Instituut Van Register-Experts;
<i>Klachtenloket NIVRE</i>	: het Klachtenloket als voorportaal van de commissie;
<i>Vertrouwenscommissie</i>	: de Vertrouwenscommissie van het NIVRE;
<i>schriftelijk</i>	: schriftelijk of op elektronische wijze.

Samenstelling en taak

- Artikel 2.
1. De commissie bestaat uit een door de stichting te bepalen aantal onafhankelijke leden: één of meer door de stichting aangezochte voorzitters en één of meer door het NIVRE respectievelijk door de Consumentenbond of MKB-Nederland voorgedragen leden. Alle leden worden benoemd door het bestuur van de stichting. De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben. Aan de commissie wordt een (plaatsvervangend) secretaris toegevoegd, die eveneens de hoedanigheid van meester in de rechten heeft. Het secretariaat van de commissie wordt verzorgd door de stichting.
 2. Aan de behandeling van voorgelegde klachten nemen deel: een voorzitter, een lid voorgedragen door het NIVRE, alsmede een lid voorgedragen door de Consumentenbond of MKB-Nederland.
 3. Indien de voorzitter van oordeel is dat het belang en/of de aard van de klacht zulks wenselijk maakt, wordt in afwijking van het voorgaande ter behandeling van het geschil een commissie van vijf aangewezen, bestaande uit de voorzitter, alsmede twee leden voorgedragen door het NIVRE en twee leden voorgedragen door Consumentenbond en/of MKB-Nederland.
 4. De leden die aan de behandeling van een klacht deelnemen bekleden geen (neven)functie die het vormen van een onafhankelijk oordeel bemoeilijkt.
- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van een beklagde ten tijde van diens NIVRE registratie of inschrijving in de Kamer van het NIVRE, dat mogelijk in strijd is met de gedragscode en/of Statuten en/of Reglementen van het NIVRE en/of met hetgeen overigens bij een goede beroepsuitoefening door de beklagde betamelijk is. Zij doet dit door een uitspraak te doen.
 2. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kan aan de behandeling van een voorgelegde klacht alleen een voorzitter deelnemen indien:
 - a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; of
 - b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht; of
 - c. de klacht kennelijk ongegrond is.
 3. Waar in het reglement vermeld staat dat de commissie beslist, omvat dat ook de beslissing door de voorzitter in de zin van lid 2.

Indienen van een klacht en ontvankelijkheid

- Artikel 4. De commissie verklaart klager in zijn klacht ambtshalve niet ontvankelijk indien en voor zover de klacht gerelateerd is aan het tot stand komen of uitvoeren van een particuliere verzekeringsovereenkomst; én
- is ingediend door een individuele consument; én
 - (mede) is gericht tegen een bij het Klachteninstituut financiële dienstverlening (KIFID) aangesloten financiële dienstverlener.
- Artikel 5.
1. Voordat klager zich tot de commissie wendt, moet hij binnen 3 jaar na de datum van het (schade)voorval naar aanleiding waarvan beklaagde is ingeschakeld zijn ongenoegen schriftelijk aan de beklaagde kenbaar maken.
 2. De beklaagde stuurt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een reactie aan de klager.
 3. Indien de beklaagde niet tijdig heeft gereageerd of indien de reactie niet tot een door de klager aanvaarde oplossing heeft geleid, dient de klager zijn klacht vervolgens, binnen drie maanden na het verstrijken van de termijn in lid 2 of na de tijdige reactie van de beklaagde, voor te leggen aan het Klachtenloket NIVRE.
 4. a. Is de klacht bij het Klachtenloket NIVRE ingediend door een NIVRE-geregistreerde en/of Kamerbureau tegen een andere NIVRE geregistreerde en/of Kamerbureau, dan verwijst het Klachtenloket NIVRE de klager naar de Vertrouwenscommissie. Wanneer de Vertrouwenscommissie de behandeling van de klacht heeft beëindigd, maar dit niet tot een door de klager aanvaarde oplossing heeft geleid, kan de klager binnen uiterlijk 3 maanden, nadat de Vertrouwenscommissie de behandeling van de klacht heeft beëindigd, de commissie verzoeken de klacht alsnog in behandeling te nemen.
b. Is de klager geen NIVRE-geregistreerde en/of Kamerbureau dan neemt het Klachtenloket de klacht in behandeling. Leidt dit niet tot het door de klager gewenste resultaat, dan kan de klager de klacht binnen uiterlijk 3 maanden, nadat het Klachtenloket NIVRE de behandeling van de klacht heeft beëindigd, aan de commissie voorleggen.
 5. a. De commissie verklaart klager ambtshalve niet ontvankelijk indien de klager zijn klacht niet eerst aan de Vertrouwenscommissie heeft voorgelegd, indien lid 4 sub a van toepassing is.
b. De commissie verklaart op verzoek van de beklaagde - gedaan bij eerste gelegenheid - klager niet ontvankelijk in zijn klacht indien - voor zover van toepassing - niet is voldaan aan de eisen gesteld in lid 1, 3, 4 sub a laatste zin en/of 4 sub b van deze bepaling, tenzij van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de beklaagde en/of Klachtenloket NIVRE indient en/of klager terzake van het niet naleven van bedoelde eisen naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.
 6. Het bestuur van het NIVRE kan ten allen tijde een klacht tegen een beklaagde indienen bij de commissie. Lid 1 t/m 5 zijn in dat geval niet van toepassing.

De behandeling van klachten

- Artikel 6.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een klacht door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
 2. De klacht dient schriftelijk aan de commissie kenbaar te worden gemaakt door middel van een door de commissie te verstrekken en door de klager in te vullen vragenformulier.
- Artikel 7.
1. Degene die een klacht indient, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld aan de commissie verschuldigd.

2. Indien degene die een klacht indient niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in het eerste lid, wordt hij geacht de klacht te hebben ingetrokken. De commissie kan de betalingstermijn van één maand bekorten of verlengen.
3. Het in lid 1 bedoelde bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

- Artikel 8.
1. De commissie stelt de beklagde schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van de klacht, ontvangt een afschrift van de klacht en stelt hem gedurende één maand in de gelegenheid zijn standpunt schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
 2. Het standpunt van de beklagde wordt door de commissie in afschrift aan de klager toegezonden.

- Artikel 9.
1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen teneinde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte.
 2. De beklagde is verplicht in persoon ter zitting te verschijnen. Is de beklagde een rechtspersoon dan dient deze zich in persoon te laten vertegenwoordigen door een statutair directeur of beherend venoot, vergezeld van de daarvoor in aanmerking komende medewerkers van beklagden.
 3. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.
 4. Indien de klager of de beklagde weigert gehoor te geven aan een oproep als bedoeld in het eerste lid, dan wel weigert op hem gestelde vragen behoorlijk te antwoorden, of de behandeling van de klacht op enigerlei wijze bemoeilijkt, kan de commissie daarmee rekening houden in de beoordeling van de klacht.
 5. De commissie kan de behandeling van een klacht op verzoek van het NIVRE voortzetten, nadat de klager te kennen heeft gegeven geen behandeling van de klacht meer te wensen. In dat geval wordt het NIVRE, onder toezending van het klachtdossier, in de gelegenheid gesteld te kennen te geven of zij de procedure wenst voort te zetten.
 6. Indien het NIVRE de procedure wenst voort te zetten, wordt zij tevens in de gelegenheid gesteld haar standpunt over de klachten aan de commissie kenbaar te maken en deze desgewenst aan te vullen.
 7. De klager en beklagde worden geacht ermee te hebben ingestemd dat het NIVRE kan beschikken over het klachtdossier.

- Artikel 10.
1. De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen, die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn van twee weken bekorten of verlengen.

- Artikel 11.
1. De commissie kan besluiten de behandeling van een klacht niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat in verband het onderwerp van de klacht een onderzoek van een deskundige noodzakelijk is, maar het onderwerp van het onderzoek zich niet in Nederland bevindt of degene die het onderwerp van het onderzoek onder zich heeft het onderzoek weigert of anderszins onderzoek mede in verband met de daaraan verbonden kosten ten laste van de commissie, niet mogelijk is. In dat geval kan de procedure op verzoek van een of beide partijen worden voortgezet, mits deze de kosten van het deskundigenonderzoek dragen.

2. De commissie zal een klacht niet behandelen of de behandeling staken, indien de klager of de beklagde overlijdt, tenzij de commissie aanleiding ziet de behandeling voort te zetten. Indien de klager overlijdt voordat de klacht door de commissie is behandeld en een eindbeslissing is geweest, is het bepaalde in artikel 9, vijfde en zesde lid van overeenkomstige toepassing.
3. De commissie zal een klacht niet behandelen of de behandeling staken, indien de NIVRE registratie of de inschrijving in de Kamer van het NIVRE van beklagde is beëindigd voordat de klacht aan de tuchtcommissie is voorgelegd.
4. Indien de beklagde een rechtspersoon is en aan de beklagde is surséance van betaling verleend, hij in staat van faillissement is verklaard of er is sprake van bedrijfsbeëindiging, dan zal dit aan (verdere) behandeling van de klacht niet in de weg staan.

Uitspraak

- Artikel 12.
1. De commissie beslist met inachtneming van de maatstaf als in artikel 3 lid 1 van het reglement bedoeld.
 2. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk medegedeeld aan partijen en het NIVRE.
 3. De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie;
 - b. de namen en woon-, c.q. vestigingsplaatsen van partijen;
 - c. de dagtekening van de uitspraak;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.
- Artikel 13.
1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht.
 2. De commissie kan voorts een of meer van de volgende sancties opleggen:
 - a) Waarschuwing;
 - b) Berisping;
 - c) Boete van ten hoogste € 5.000,-, te betalen aan het NIVRE;
 - d) Tijdelijke uitschrijving uit het Register/ de Kamer van het NIVRE voor de tijd van ten hoogste een jaar;
 - e) Definitieve uitschrijving uit het Register/ de Kamer van het NIVRE;
 4. De sancties onder c. t/m d. kunnen ook geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk worden opgelegd. Voorwaarden kunnen zijn dat de beklagde tegenover de klager of een derde een bepaalde gedragslijn behoort te volgen.
- Artikel 14.
- Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald, dat de beklagde het door de klager ingevolge artikel 7 betaalde klachtengeld geheel moet vergoeden.
- Artikel 15.
1. Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden en beklagde naar het oordeel van de commissie verwijtbaar heeft gehandeld, kan in de uitspraak tevens worden bepaald dat de beklagde, als bijdrage in de kosten van de behandeling van de klacht een door de commissie vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Dat bedrag is maximaal € 2500,--.
 2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien de klacht door de commissie weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat de klacht desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd of anderszins van oordeel is dat toepassing van het eerste lid in de rede ligt.
- Artikel 16.
- Behoudens het bepaalde in artikel 15 komen de door partijen ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten voor hun eigen rekening.

- Artikel 17.
1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij schriftelijk gedaan verzoek een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 11 lid 4 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
 2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van de uitspraak op, totdat op het verzoek is beslist.
 3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
 4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.
- Artikel 18.
1. De stukken die aan de uitspraak ten grondslag hebben gelegen worden op eerste verzoek aan het NIVRE ter beschikking gesteld.
 2. Het bepaalde in artikel 9, zevende lid is van overeenkomstige toepassing.

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 19.
- De leden van de commissie, alsmede de eventueel aan de commissie verbonden (plaatsvervangend) secretaris, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- Artikel 20.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van de klacht belast zijn, kan door klager en/of beklagde worden gewraakt indien gerechtvaardigde twijfel bestaat aan zijn onpartijdigheid of onafhankelijkheid. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop de klacht is behandeld. Om dezelfde redenen kan een aan de commissie toegevoegde secretaris worden gewraakt. Lid 1 en volgende van deze bepaling zijn in dit geval van overeenkomstige toepassing.
 2. Een wrakingsverzoek dient schriftelijk en gemotiveerd ingediend te worden. Tijdens een zitting kan het verzoek ook mondeling worden gedaan, maar dient het verzoek vervolgens uiterlijk binnen een week na zitting schriftelijk en gemotiveerd te worden ingediend. De behandeling van de klacht zal worden aangehouden totdat op het verzoek door de wrakingscommissie is beslist.
 3. Een tijdig wrakingsverzoek wordt voorgelegd aan de wrakingscommissie van de stichting. De wrakingscommissie neemt het verzoek tot wraking zo spoedig mogelijk in behandeling. De procedure voor de behandeling van een wrakingsverzoek is vastgelegd in het reglement van de wrakingscommissie van de stichting.
 4. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een klacht verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van de klacht zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
 5. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid (of leden) vervangen door een ander lid (of leden) van de commissie.
 6. Zodra partijen op de hoogte zijn gesteld van de beslissing van de wrakingscommissie, zal de behandeling van de klacht zo spoedig mogelijk worden voortgezet.

Slotbepalingen

- Artikel 21.
- De stichting, de leden van de commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een geschil waarop dit reglement van toepassing is.

Artikel 22. De uitspraak van de commissie kan zonder vermelding van de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen door de stichting en/of het NIVRE worden gepubliceerd, op een door hen te bepalen wijze.

Artikel 23. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.