

# NVMM Magazine

De markt in 2023

**Makelaars aan het woord**

Een coöperatieve vereniging

**De NVM onder de loep**

Vakgroep Agrarisch en Landelijk over

**De Nota Ruimte**

Klachtenloket vastgoedprofessionals

**Gefaciliteerd door De Geschillencommissie**

MAART 2023



**NVM**



Jacqueline Berkelaar:

"Wij komen pas in beeld als mensen er zelf niet uitkomen"



## Klachtenloket Vastgoedprofessionals:

# Consumenten weten nu overduidelijk waar ze terecht kunnen met klachten

Sinds september vorig jaar kunnen consumenten en vastgoedprofessionals met klachten over alle partijen bij de (ver)koop en (ver)huur van woningen terecht bij één centraal en onafhankelijk loket. Het 'Klachtenloket Vastgoedprofessionals' wordt gefaciliteerd door De Geschillencommissie. Dit loket biedt gratis informatie, advies en/of bemiddeling aan om tot een goede oplossing te komen. Als dat niet lukt, is het mogelijk de onafhankelijke geschillencommissie in te schakelen. Peter van Grevengoed, operationeel directeur van de NVM, gaat dieper in op de aanleiding voor deze stap en Jacqueline Berkelaar, directeur van De Geschillencommissie, deelt de eerste ervaringen.

Een paar jaar geleden opende Vereniging Eigen Huis op eigen initiatief een speciaal loket waar mensen met klachten over makelaardij terecht konden. Dit loket was voor de gehele vastgoedsector. Van Grevengoed, zegt hierover: "Hoewel het aantal klachten over NVM-makelaars beperkt was, nemen we deze signalen zeer serieus. De kwaliteit van onze dienstverlening staat vanzelfsprekend hoog op de agenda." Om de transparantie en het consumentenvertrouwen in het koopproces verder te verbeteren, zijn vervolgens afspraken gemaakt met de overheid voor een verbeterplan 'Vertrouwen in het koopproces'.

### Niet nieuw

De inrichting van een onafhankelijk Klachtenloket Vastgoedprofessionals en, vereniging overstijgend tuchtrecht waren onderdeel van deze afspraken. In dit traject trok de NVM samen op met VBO en Vastgoedpro. "Een klachtenprocedure was natuurlijk niet nieuw voor ons", zegt Van Grevengoed. "We hadden binnen de NVM een speciale afdeling die klachten volgens een vastgelegde procedure

afhandelde. We namen klachten aan en zorgden dat ze op de juiste plek kwamen. Daarnaast deden we ook aan voorlichting. Als dat niet voldoende was, kon de stap naar het tuchtrecht gezet worden. Dit hadden we ondergebracht in een aparte stichting die onafhankelijk en puur op de inhoud oordeelde."

Berkelaar:

"Het doel is te de-escaleren en procedures bij de geschillencommissie te voorkomen"

### Meer duidelijkheid

Het verbeterplan was de aanleiding om het klachtenloket op afstand zetten, te centraliseren en onder te brengen bij De Geschillencommissie in Den Haag. "Consumenten en vastgoedprofessionals kunnen bij één loket een klacht indienen over alle partijen die betrokken zijn bij de (ver)koop en (ver)huur van woningen. Door dit loket met VBO, Vastgoedpro VastgoedCert, SCVM en Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder op te zetten, voorzien we in transparante en onafhankelijke klachtenbehandeling binnen de vastgoedwereld."

### De-escaleren

Om de onafhankelijkheid van het klachtenloket te waarborgen is het ondergebracht bij De Geschillencommissie. Deze professionele organisatie biedt al meer dan 50 jaar laagdrempelige toegang tot recht. Berkelaar legt uit: "Wij komen pas in beeld

als mensen er zelf niet uitkomen. Onze organisatie faciliteert dan de relevante geschillencommissie." Later is de dienstverlening uitgebreid met klachtenloketten. "We merkten dat sommige geschillen tijdens het proces toch nog samen opgelost werden. Met een klachtenloket bieden we een station vóór een gang naar de geschillencommissie. Als iemand een klacht heeft, proberen we problemen zo vroeg mogelijk op te lossen door te informeren, te adviseren of te bemiddelen. Mediation onder leiding van een MfN-mediator is ook mogelijk. Het doel is te de-escaleren en procedures bij de geschillencommissie te voorkomen. Want wat de uitspraak ook is, hierbij is altijd een partij minder tevreden."

Van Grevengoed:

"Wij willen het liefst dat alle professionals die met vastgoed te maken hebben, al dan niet verplicht, aansluiten"

### Tuchtrecht in beeld

Dit streven geldt ook voor het 'Klachtenloket Vastgoedprofessionals'. "Als iemand een klacht wil indienen, moet wel eerst geprobeerd zijn een oplossing te vinden met de betreffende vastgoedprofessional. Het klachtenloket faciliteert hierin." Als dat niet lukt, komt het tuchtrecht in beeld en wordt per casus een speciale commissie samengesteld. Voor de vastgoedsector zijn dat de Geschillencommissie Makelaardij, de Geschillencommissie Makelaardij Zakelijk en de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals.

### Bindend besluit

Het verloop van een procedure is volledig transparant: "Eerst wordt het dossier met klacht en verweer opgebouwd waarna de commissie oordeelt. De commissie bestaat uit een voorzitter uit de rechterlijke macht en twee commissieleden uit de praktijk die onafhankelijk optreden en zonder last en ruggespraak beslissen. Hierdoor is er altijd een lid dat meekijkt vanuit consumenten-perspectief en een lid met branche kennis. Als de klacht een NVM-makelaar betreft, is dit lid ook NVM-lid.

De commissie bekijkt het dossier en doet na een zitting, fysiek, schriftelijk of hybride, een bindende uitspraak." Partijen kunnen tegen deze uitspraak nog wel in hoger beroep bij De Geschillencommissie. Zoals dit voorheen ook binnen het NVM tuchtrecht georganiseerd was.

### Eerste resultaten

Het Klachtenloket Vastgoedprofessionals is nu een maand of vijf open en de eerste klachten zijn geregistreerd. Berkelaar zegt over de resultaten voor 2022. "De eerste maanden zijn er 441 telefoontjes geweest, waarvan uiteindelijk 172 meldingen geregistreerd zijn. Dit betrof 77 keer een klacht over de eigen makelaar en 66 keer over de makelaar van de andere partij. Gedrag en kwaliteit van dienstverlening waren de belangrijkste aanleidingen voor klachten. Er zijn momenteel nog geen tuchtzaken door klagers gestart."

### Conflicten voorkomen

Bij zo'n melding informeert en adviseert het Klachtenloket. Soms is het nodig dat aan de consument zorgvuldig wordt geduwd wat zijn of haar rechtspositie is. Hierbij maken medewerkers gebruik van uitspraken en ervaringen. "Net als bij andere klachtenloketten gaat een groot deel van de klachten over bejegening en communicatie. Hoewel consumenten ons kunnen benaderen bij vragen, wil ik benadrukken dat óók de vastgoedprofessionals bij ons terecht kunnen voor vragen. Wij willen partijen graag verbinden om conflicten te voorkomen vanuit onze onpartijdige en onafhankelijke positie."

### Consumentenvertrouwen verbeteren

Volgens Van Grevengoed is duidelijk dat consumenten het centrale loket weten te vinden bij klachten. "Dit is een grote stap. Het is nu overduidelijk waar partijen terecht kunnen. Het Klachtenloket Vastgoedprofessionals is breed opgezet voor makelaars, taxateurs, maar ook voor bouwkundige keurexperts en verhuurbemiddelaars. Wij willen het liefst dat alle professionals die met vastgoed te maken hebben, al dan niet verplicht, aansluiten. Zo weet de consument altijd waar hij aan toe is. Helaas geldt dit niet voor onafhankelijke makelaars en taxateurs. Zij bieden nog geen klachtenloket of tuchtrecht. Om het consumentenvertrouwen te verbeteren, moet de hele branche goed gereguleerd zijn. Wat ons betreft moet dat dan ook voor iedereen gelden. Daar blijft de NVM zich voor inzetten." ●

Peter van Grevengoed:

"De kwaliteit van onze dienstverlening staat vanzelfsprekend hoog de agenda"

