



de geschillencommissie

Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals

HOE WERKT DE VERKORTE PROCEDURE BIJ DE TUCHTCOMMISSIE VASTGOEDPROFESSIONALS?

1. Inleiding

U heeft een klacht over een onderneming of een vastgoedprofessional (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 Vastgoed Nederland;
- de Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder;
- de Stichting VastgoedCert;
- de Stichting Certificering Verhuur 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.

Lukt dit niet dan kunt u aan de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals verzoeken om een uitspraak te doen over de klacht in een verkorte procedure (zie verder onder 4.).

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de verkorte procedure 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 Tuchtcommissie. 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 portiekosten 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 De Geschillencommissie, 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 Stichting 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 beklagde te behartigen.



Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals

4. Welke klachten kunnen met spoed worden voorgelegd?

De Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals kent de mogelijkheid om een klacht met spoedeisend belang via een verkorte procedure aan de Tuchtcommissie voor te leggen.

Dat betekent dat de Tuchtcommissie uitspraak doet circa drie weken nadat het geschil is voorgelegd. Van die mogelijkheid kunt u in alleen gebruik maken indien u aannemelijk kunt maken dat er sprake is van een spoedeisend belang.

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

De commissie behandelt klachten over het handelen of nalaten van de vastgoedprofessional dat mogelijk:

1. in strijd is met het bepaalde in de statuten van de aangesloten organisaties, reglementen of besluiten van de organisatie waarbij de vastgoedprofessional is aangesloten en/of
2. het vertrouwen in de stand van vastgoedprofessionals kan ondermijnen en/of
3. in strijd is met de eer van die stand, respectievelijk de eencode dan wel gedragscode van de organisatie waarbij de vastgoedprofessional is aangesloten en/of
4. in strijd is met bepalingen in de faciliteitenovereenkomst;
5. de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, indien en voor zover van toepassing, en/of
6. (de grondslagen van) het Nederlands recht en/of
7. geldende, algemeen aanvaarde (beroeps)standaarden (waaronder de European Validation Standards (EVS) en International Validation Standards (IVS)).

5. Hoe moet een klacht worden ingediend?

Als u een klacht via een verkorte procedure aan de Tuchtcommissie wil voorleggen, moet u in een brief of e-mailbericht in het kort aangeven dat u een klacht heeft met spoedeisend belang, met vermelding van uw eigen gegevens (bedrijfs)naam en (vestigings)adres en de naam en het adres van de ondernemer. Voorts dient u uiteen te zetten waarom er naar uw mening sprake is van zodanige spoedeisendheid dat er aanleiding is de klacht in een verkorte procedure door de Tuchtcommissie te laten behandelen. Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van De Geschillencommissie per omgaande een bevestiging van het indienen van de klacht en een vragenformulier. Het vragenformulier dient u binnen vijf werkdagen na ontvangst ingevuld en ondertekend te retourneren. Verlenging van deze termijn is niet mogelijk. Let u erop dat u deze termijn in acht neemt! Vanwege het spoedeisende karakter van de verkorte procedure bepaalt het reglement namelijk dat bij overschrijding van deze termijn het recht op het voeren van een verkorte procedure vervalt. Indien de klacht daarom vraagt kan deze termijn door de commissie overigens wel worden verkort.

Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of de ingediende klacht door de Tuchtcommissie via de verkorte procedure kan worden behandeld, kan de Tuchtcommissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Tuchtcommissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld eveneens binnen een week-



Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals

voldoen, onder vermelding van "verkorte procedure".

6. Problemen bij het invullen van het vragenformulier?

Wij hebben het vragenformulier zodanig ingericht, dat wij hopen dat de invulling daarvan niet op problemen zal stuiten. Mocht dat toch het geval zijn, dan kunt u hierover telefonisch contact opnemen met het Klachtenloket Vastgoedprofessionals (0900-8101 of via 070-3105398) of het secretariaat van de Tuchtcommissie.

7. En dan verder?

Door de Tuchtcommissie wordt op grond van de ingediende stukken beoordeeld of er inderdaad aanleiding is om de verkorte procedure te volgen. Als de Tuchtcommissie meent dat dit niet het geval is, ontvangt u daarvan een schriftelijke mededeling. De procedure wordt dan verder op reguliere wijze vervolgd (u zie daarover de informatie op onze website en in de brochure 'Hoe werkt de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals?').

Als de klacht via de verkorte procedure kan worden afgedaan wordt er een mondelinge behandeling ingepland waarvoor beide partijen worden uitgenodigd.

Tegelijkertijd met de oproep voor de mondelinge behandeling van het geschil ontvangt de beklagde ter kennisname een afschrift van het vragenformulier alsmede van alle andere van de indiener ontvangen stukken met betrekking tot het geschil. De beklagde wordt in de gelegenheid gesteld binnen vijf werkdagen zijn standpunt schriftelijk aan de Tuchtcommissie en klager kenbaar te maken. Verlenging van deze termijn is niet mogelijk. Indien de klacht daarom vraagt kan deze termijn door de commissie wel worden verkort.

Mede vanwege het feit dat de beklagde mogelijk eerst ter zitting zijn verweer op het

geheel kenbaar kan maken, doet u er verstandig aan persoonlijk ter zitting aanwezig te zijn. Temeer omdat de aanwezigheid ter zitting van partijen de Tuchtcommissie de mogelijkheid biedt tot het stellen van nadere vragen en partijen tot het geven van nader commentaar. Zowel het een als het ander kan verhelderend werken.

Na de zitting duurt het doorgaans een week voordat alles is afgerond en de uitspraak naar partijen kan worden gezonden. Doorgaans zal de hele procedure ongeveer drie weken in beslag nemen

8. 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) Ontzetting uit het lidmaatschap of de aansluiting van de betrokken organisatie;
- f) Doorhaling van de registratie bij de betrokken organisatie;
- g) Beëindiging van de deelname aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd;
- h) Beëindiging voering Keurmerk VerhuurVeilig.

De sancties onder c) en 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.

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



de geschillencommissie

Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals

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.

9. Beroep

Tegen een uitspraak van de commissie is beroep mogelijk. Dat kan zowel door partijen gebeuren, als door de organisatie waar de beklagde 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. 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.

Bij de behandeling volgt de commissie een procedure als ware sprake van beroep in een tuchtzaak. Van de beslissing van de commissie kan in deze zaken niet in beroep worden gegaan.

10. Aangesloten organisaties

Bij deze commissie kunnen ook de aangesloten organisatie een klacht indienen.

Dat kan op de volgende manieren:

1. De aangesloten organisatie dient een klacht in tegen een aangesloten onderneming of vastgoedprofessional. Dan gelden de standaard procesregels en termijnen uit het reglement.
2. De aangesloten organisatie kan zich voegen in een lopende procedure en op te treden als (mede)klager. Partijen worden daarvan op de hoogte gesteld. De organisatie mag zijn standpunt geven en beklagde wordt daarna in de gelegenheid gesteld verweer te voeren. Ook wordt de organisatie voor de hoorzitting uitgenodigd.
3. De aangesloten organisatie kan een klacht overnemen als de klager zich terugtrekt. Een klager kan zich in elke stand van de procedure terugtrekken. In dat geval wordt de aangesloten organisatie altijd eerst gevraagd of zij voortzetting van de behandeling van de klacht wenst. Als dat het geval is, kan zij (extra) gronden aanvoeren waar de beklagde op mag reageren. Daarna loopt de procedure op de gebruikelijke wijze verder (afhankelijk van het moment waarop de klager zich heeft teruggetrokken).

1 augustus 2025