



de geschillencommissie

Postbus 90600
2509 LP Den Haag
bezoekadres
Bordewijklaan 46, Den Haag
T 070 - 310 53 10
F 070 - 365 88 14

HOE WERKT DE TUCHTCOMMISSIE VASTGOEDPRO EN KEURMERK VAKKUNDIG GEKEURD?

1. Inleiding

U heeft een klacht over een onderneming of een makelaar/taxateur die is of was aangesloten bij de vereniging VastgoedPRO en/of haar 100% dochteronderneming, Vastgoed Service Center BV. Ook voor een klacht over een bouwkundige keurder kunt u bij deze commissie terecht, wanneer deze is aangesloten bij Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder (SNKKB).

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,- exclusief 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 Ge-

schillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB), een lid voorgedragen door VastgoedPRO of SNKKB en een lid voorgedragen door de Consumentenbond en/of Vereniging Eigen Huis gezamenlijk. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel VastgoedPRO en/of, SNKKB en de Consumentenbond en/of Vereniging Eigen Huis een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de klager of de beklagde te behartigen.

4. Welke klachten kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan in beginsel alle klachten behandelen die voortvloeien uit de toepassing van de binnen VastgoedPro geldende regels, voor zover het gedragingen betreft die zich tijdens het VastgoedPro-lidmaatschap hebben voorgedaan. Dit kan bijvoorbeeld gaan over onfatsoenlijk gedrag van een makelaar/taxateur.

Naast het indienen van een klacht tegen een VastgoedPRO lid, kan ook een klacht worden ingediend tegen een ondernemer die een faciliteitenovereenkomst heeft gesloten bij het Vastgoed Service Center BV. en in strijd met de bepalingen in de faciliteitenovereenkomst handelt, danwel in strijd handelt met de hiervoor vermelde regels geldend binnen VastgoedPRO.

Tenslotte kunt u ook bij deze commissie terecht wanneer u een klacht heeft over het handelen en/of nalaten in strijd met de geldende voorwaarden, het gedragsreglement, de tussen partijen geldende overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, ten tijde van de deelname van de beklagde aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd.

Uw klacht kan niet behandeld worden als u uw klacht niet eerst voor bemiddeling heeft voorgelegd aan VastgoedPRO.

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 beklagde tot een oplossing te komen. U dient dat schriftelijk te doen. De beklagde stuurt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een reactie op de klacht. Heeft de beklagde niet tijdig gereageerd of komt u er met de beklagde niet uit dan kunt u uw klacht voorleggen aan

VastgoedPRO. Zij probeert te bemiddelen zodat u samen met de beklagde een oplossing kunt bereiken. 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 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 is. In de gevallen dat de Commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld – minus 25% administratiekosten - 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 uitsluitel wordt gegeven of het ahangig gemaakte 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.

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. Probeer altijd eerst zelf uw klacht met de beklagde op te lossen;
2. Komt u er samen niet uit, dan kunt u terecht voor de bemiddelingsregeling bij VastgoedPRO;
3. Heeft dit niet het gewenste resultaat, 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 beklagde 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 beklagde ter kennisname toegezonden.

De Commissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht de beklagde 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 beklagde) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en de beklagde 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 kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

8. De beklagde wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat de beklagde na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Commissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van de klacht. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de beklagde doet.

9. De zitting

U en de beklagde krijgen bericht wanneer de klacht door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Bent u in een bepaalde periode verhinderd en wilt u wel graag op de zitting komen, dan is het verstandig dat tijdig te melden. Mogelijk kan daarmee dan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. 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.

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 beklagde 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) Berisping;
- b) Boete van ten hoogste € 50.000,--;
- c) Schorsing als lid dan wel als make-
laar/taxateur/vastgoedprofessional/ bouw-
kundig keurder voor de tijd van ten hoogste een
jaar;
- d) Beëindiging van de aansluiting tussen de
vereniging en de make-

laar/taxateur/vastgoedprofessional/ bouw-
kundig keurder;

e) Schorsing van deelname aan het Keurmerk
Vakkundig Gekeurd voor de tijd van ten hoog-
ste een jaar;

f) Beëindiging van de faciliteitenovereenkomst
tussen Vastgoed Service Center BV en de on-
derneming;

g) Beëindiging van de deelname aan het
Keurmerk Vakkundig Gekeurd;

h) Ontzetting uit het lidmaatschap van de
Vereniging VastgoedPRO,
alsmede iedere beslissing die zij redelijk en
billijk acht ter beëindiging van de klacht tussen
partijen.

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 behande-
ling 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 uit-
spraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

11. Geen hoger beroep

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen
beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie
gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat
binnen 2 weken wordt verzocht, een kennelijke
reken- of schrijffout in de tekst nog worden
hersteld.

De uitspraak van de Commissie is bindend voor
beide partijen.