

REGLEMENT TUCHTCOMMISSIE
VASTGOEDPRO en KEURMERK VAKKUNDIG GEKEURD
per 1 januari 2019

Begripsomschrijving

Artikel 1.	In dit reglement wordt verstaan onder:
<i>stichting</i>	: de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf;
<i>commissie</i>	: de Tuchtcommissie VastgoedPRO en Keurmerk Vakkundig Gekeurd, 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 lid van VastgoedPRO, een onderneming die een faciliteitenovereenkomst met het Vastgoed Service Center BV heeft gesloten, of een onderneming die deelnemer is of was aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd tegen wie een tuchtklacht is ingediend.
<i>Vereniging</i>	: VastgoedPRO en/of haar 100% dochter onderneming, Vastgoed Service Center BV.
<i>SNBK</i>	: Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder

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 de Vereniging of SNKBK voorgedragen leden, alsmede door de Consumentenbond en/of Vereniging Eigen Huis gezamenlijk 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 de Vereniging of SNKBK, alsmede een lid voorgedragen door de Consumentenbond en/of Vereniging Eigen Huis gezamenlijk.
- Artikel 3.
1. De commissie heeft tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten ten tijde van het lidmaatschap van beklaagde danwel de periode van de aansluiting bij de Vereniging, dat mogelijk in strijd is met het bepaalde in de verenigingsstatuten, reglementen of besluiten van zijn Vereniging 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 van zijn Vereniging of in strijd is met bepalingen in de faciliteitenovereenkomst. Zij doet dit door een uitspraak te doen.
 2. De commissie heeft tevens tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten ten tijde van de deelname van beklaagde aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd, dat mogelijk in strijd is met voorwaarden voor de aansluiting bij het Keurmerk Vakkundig Gekeurd en/of het gedragsreglement en/of - indien van toepassing - de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden. Zij doet dit door een uitspraak te doen.

Indienen van een klacht en ontvankelijkheid

- Artikel 4.
1. Voordat klager zich tot de commissie wendt, moet hij binnen een redelijke termijn vanaf het moment dat hij kennis heeft kunnen nemen van het handelen of nalaten zijn ongenoegen hierover schriftelijk aan de beklaagde mededelen.
 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 zijn reactie niet tot een door de klager aanvaarde oplossing heeft geleid, dient de klager zijn klacht vervolgens voor te leggen aan de Vereniging of SNKBK, waarbij de beklaagde is of was aangesloten, onder vermelding van de feiten en van de naam van degene(-n) tegen wie de klacht is gericht. De Vereniging of SNKBK neemt kennis van de klacht. Zij heeft het recht om te trachten in der minne een voor klager bevredigende oplossing te bereiken anders dan door middel van het voorleggen van de klacht aan de commissie. Ziet zij hiervoor geen aanleiding of leidt dit niet binnen redelijke termijn tot het door klager gewenste resultaat, dan stelt zij de zaak in handen van de commissie. Indien de klager zijn klacht niet eerst aan de Vereniging of SNKBK heeft voorgelegd, verklaart de commissie hem ambtshalve niet ontvankelijk, tenzij duidelijk blijkt dat de klager niet wenst dat de klacht wordt voorgelegd aan de Vereniging of SNKBK.
 4. De commissie verklaart op verzoek van de beklaagde - gedaan bij eerste gelegenheid - de klager niet ontvankelijk in zijn klacht indien niet is voldaan aan de eisen gesteld in het eerste lid, tenzij van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de beklaagde indient.

De behandeling van klachten

- Artikel 5.
1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een klacht door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
 2. De klacht dient aan de commissie te worden voorgelegd door middel van een door de commissie te verstrekken en door de klager in te vullen vragenformulier.
- Artikel 6.
1. Degene die een klacht indient, is een door de stichting vastgesteld bedrag aan klachtengeld 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 het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.
- Artikel 7.
1. De commissie stelt de beklaagde schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen 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 in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de klager toegezonden.
- Artikel 8.
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 beklaagde is verplicht in persoon ter zitting te verschijnen. Is de beklaagde 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 beklaagden.

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 de Vereniging of SNKKBK voortzetten, nadat de klager te kennen heeft gegeven geen behandeling van de klacht meer te wensen. In dat geval wordt de Vereniging of SNKKBK, onder toezending van het klachtdossier, in de gelegenheid gesteld te kennen te geven of zij de procedure wenst voort te zetten.
6. Indien de Vereniging of SNKKBK 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 de Vereniging of SNKKBK kan beschikken over het klachtdossier.

Artikel 9.

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 10.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een klacht niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van geschil aan een onderzoek van een deskundige dient te worden onderworpen, en deze dienstverlening betrekking heeft op een zaak die zich niet in Nederland bevindt of de ondernemer die de zaak 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 8, vijfde en zesde lid van overeenkomstige toepassing.
3. 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 11.

1. Wanneer de beklagde aangesloten is of was bij de Vereniging, beslist de commissie met inachtneming van de statuten, reglementen, gedrags- en erecodes en besluiten van de Vereniging en - indien van toepassing - van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.

2. Wanneer beklagde deelnemer is of was aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd , beslist de commissie met inachtneming van de voorwaarden voor de aansluiting bij het Keurmerk Vakkundig Gekeurd, het gedragsreglement en - indien van toepassing - van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.
3. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk medegedeeld aan partijen en de Vereniging respectievelijk SNKKBK waarbij de beklagde is of was aangesloten.
4. 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 12.
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 de volgende sancties opleggen:
 - a) Berisping;
 - b) Boete van ten hoogste € 50.000,-, te betalen aan de Vereniging of SNKKBK;
 - c) Schorsing als lid van de Vereniging dan wel als vastgoedprofessional van een specifieke afdeling van de Vereniging voor de tijd van ten hoogste een jaar;
 - d) Schorsing van deelname aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd 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 van de Vereniging;
 - g) Beëindiging van de deelname aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd.
 3. De sancties onder b. 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.
 4. Indien een of meer van de onder a) tot en met g) genoemde sancties wordt opgelegd kan de commissie tevens beslissen tot openbaarmaking door de Vereniging of SNKKBK van de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak.

Artikel 13. 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 6 betaalde klachtengeld geheel moet vergoeden.

- Artikel 14.
1. Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald dat de beklagde, als bijdrage in de kosten van de behandeling van de klacht een door de stichting vastgesteld bedrag aan de commissie betaalt. Bepalend voor de hoogte daarvan is het bedrag dat door de stichting is vastgesteld voor het jaar waarin de commissie de klacht geheel of gedeeltelijk gegrond verklaart.
 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 15. Behoudens het bepaalde in artikel 14 komen de door partijen ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten voor hun eigen rekening.

- Artikel 16.
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 17.
1. De stukken die aan de uitspraak ten grondslag hebben gelegen worden op eerste verzoek aan de betrokken Vereniging of SNKKBK ter beschikking gesteld.
 2. Het bepaalde in artikel 8, zevende lid is van overeenkomstige toepassing.

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 18.
- De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

- Artikel 19.
1. Elk van de leden van de commissie, die met de behandeling van de klacht belast zijn, kan door één of door beide partijen in het geschil 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 20.
- In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie.