



Klachtenprocedure NVM

De makelaar: uw eerste aanspreekpunt

De NVM hanteert het standpunt dat een NVM Makelaar/Taxateur in eerste instantie de gelegenheid moet krijgen om klachten zelf op te lossen. De NVM gaat er daarom van uit dat u uw klacht schriftelijk aan de makelaar bekend maakt. Omschrijf uw klacht helder en duidelijk en vermeld daarbij wat u verwacht van de makelaar.

Na ontvangst van uw klacht zal de makelaar onderzoeken wat de oorzaak is van de klacht. Ook wordt gekeken naar de oplossing die daarbij past. Soms kan direct een antwoord worden gegeven op uw brief. Het is ook mogelijk dat de makelaar meer tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken. De makelaar laat u dan weten binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten.

Klachtenloket Vastgoedprofessionals

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de makelaar, dan kunt u de klacht aanmelden bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Dit is onafhankelijk ondergebracht bij De Geschillencommissie in Den Haag. Zij zullen u informeren over mogelijke vervolgstappen. Zo kan het klachtenloket u aangeven welke mogelijkheden u heeft om over uw klacht een oordeel te krijgen. Beoordeling is voorbehouden aan onafhankelijke instanties.

Het klachtenloket behoudt zich het recht voor om te trachten een voor klager bevredigende oplossing te bereiken door partijen (weer) met elkaar in contact te brengen. Daarbij is het mogelijk dat uw correspondentie – met uw toestemming - wordt doorgezonden naar de betrokken makelaar. Als deze stap niet meer mogelijk blijkt of als u hier geen prijs op stelt, dan wordt u verder geïnformeerd over de mogelijke vervolprocedure.

Voor het indienen van een klacht is het belangrijk dat u uw klacht duidelijk omschrijft. Het is daarbij van belang dat u kopieën van alle tot dan gevoerde correspondentie, bewijzen en andere relevante stukken die de klacht ondersteunen aan uw brief toevoegt. Tevens dient u in uw klacht de volgende gegevens te vermelden: uw naam en telefoonnummer, de naam van de betreffende makelaar en de naam en adresgegevens van het betreffende kantoor. U kunt uw klacht melden via <https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals/>.

Beoordeling van uw klacht

Er zijn twee verschillende vervolprocedures om een kwestie ter beoordeling voor te leggen. Is er sprake van een betalingsgeschil tussen u en uw NVM Makelaar/Taxateur dan kan dit voorgelegd worden aan De Geschillencommissie Makelaardij. Deze geschillencommissie spreekt een bindend advies uit. Meer informatie over de Geschillencommissie Makelaardij is te vinden op <https://www.degeschillencommissie.nl/klachtenloket-vastgoedprofessionals/>. Via deze website is het mogelijk het geschil online aan te melden en uitspraken te raadplegen.

Gaat uw klacht over de handelwijze van een NVM lid of NVM Makelaar/Taxateur dan kan dit tuchtrechtelijk worden beoordeeld door de tuchtcommissie Vastgoedprofessionals. Aan de verschillende vormen van klachtenbeslechting kunnen voor u kosten verbonden zijn. In onderstaand schema vindt u hier een overzicht van.

| Klachtenloket Vastgoedprofessionals | Informatie, zo mogelijk in der minne oplossen en doorverwijzen - geen kosten | |
|--|--|---------------------|
| Instantie | Eerste aanleg | Hoger beroep |
| Geschil (De Geschillencommissie, consument) | € 77,50 | Niet van toepassing |
| Geschil (De Geschillencommissie, professional) | € 500,- (ex BTW) | Niet van toepassing |
| Tuchtzaak (Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals) | € 100,- | € 200,- |