



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, voordat u zich met uw klacht tot de NVM wendt, 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.

NVM Klachtencoördinator

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de makelaar, dan kunt u de klacht doorsturen aan de NVM, waar de klachtencoördinator u verder kan informeren over mogelijke vervolgstappen. Zo kan de klachtencoördinator u aangeven welke mogelijkheden u heeft om over uw klacht een oordeel te krijgen. Beoordeling is voorbehouden aan onafhankelijke instanties.

De klachtencoördinator behoudt zich het recht voor om te trachten in der minne een voor klager bevredigende oplossing te bereiken door partijen (weer) met elkaar in contact te brengen. Daarbij is het mogelijk dat uw correspondentie 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 bij de NVM 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 met stukken zenden aan klachtencoordinator@nvm.nl.

Beoordeling van uw klacht

De NVM kent 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 www.degeschillencommissie.nl. 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 Raad van Toezicht. Uitspraken van Raden van Toezicht en Centrale Raad van Toezicht zijn te raadplegen in het jurisprudentieregister op www.nvmtuchtrechtspraak.nl. Aan de verschillende vormen van klachtenbeslechting kunnen voor u kosten verbonden zijn. In onderstaand schema vindt u hier een overzicht van.

NVM Klachtencoördinator	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 (Raad van Toezicht)	€ 100,-	€ 200,-