

REGLEMENT TUCHTCOMMISSIE VASTGOEDPROFESSIONALS

per 1 januari 2023

Begripsomschrijving

Artikel 1. In dit reglement wordt verstaan onder:

<i>stichting</i>	De Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf
<i>(aangesloten) organisatie(s)</i>	Vastgoedpro en/of haar 100% dochter onderneming, Vastgoed Service Center BV en/of Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder (verder te noemen: SNKBK) en/of de Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. (verder te noemen: NVM) en/of VBO Vereniging van makelaars en taxateurs en/of Stichting Certificering voor Makelaars (verder te noemen: SCVM) en/of Stichting VastgoedCert
<i>commissie</i>	de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals, ingesteld en in stand gehouden door de stichting
<i>klager</i>	de belanghebbende, daaronder begrepen één of meer van de organisaties, die een klacht indient over het handelen of nalaten als bedoeld in artikel 3 van dit reglement
<i>beklaagde</i>	een onderneming die lid is of was van Vastgoedpro of een onderneming die een faciliteitenovereenkomst met het Vastgoed Service Center BV heeft of had gesloten, of
	een onderneming die deelnemer is of was aan het

	Keurmerk Vakkundig Gekeurd van SNKBK, of
	een onderneming die aangesloten is of was of de makelaar/taxateur die lid is of was bij de NVM, of
	een onderneming die aangesloten is of was of de makelaar/taxateur die lid is of was bij VBO, of
	indien bovenstaande niet aan de orde is:
	een makelaar die is geregistreerd bij de SCVM of
	een makelaar die is geregistreerd bij Stichting VastgoedCert
	tegen wie een klacht is ingediend
<i>schriftelijk</i>	schriftelijk of op elektronische wijze
<i>klachtenloket vastgoedprofessionals</i>	door de stichting in stand gehouden landelijk loket gericht op het oplossen van klachten over vastgoedprofessionals.

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 aangesloten organisaties voorgedragen leden alsmede één of meer leden die geacht kunnen worden het perspectief van consumenten of het bedrijfsleven te representeren. Alle leden van de commissie worden benoemd door het bestuur van de stichting.
De voorzitter(s) dient(nen) de hoedanigheid van meester in de rechten/Master of Laws (LLM) te hebben. Aan de commissie wordt een (plaatsvervangend) secretaris toegevoegd, die eveneens de hoedanigheid van meester in de rechten/LLM 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 aangesloten organisaties, een lid dat geacht kan worden het perspectief van consumenten of het bedrijfsleven te representeren.
 3. In afwijking van het bepaalde in lid 2 kan aan de behandeling van een voorgelegde klacht alleen een voorzitter deelnemen indien:
 - a. er beslist moet worden over de bevoegdheid van de commissie; en/of
 - b. er beslist moet worden over de ontvankelijkheid van de klager in zijn klacht.
- Artikel 3.
- De commissie heeft tot taak het behandelen van klachten over het handelen en/of nalaten van beklagden ten tijde van de periode van de aansluiting (op welke wijze dan ook) bij één van de aangesloten organisaties, dat mogelijk in strijd is met:
- het bepaalde in de statuten van de aangesloten organisaties, reglementen, besluiten van zijn organisatie of relevante wet- en regelgeving en/of
 - het vertrouwen in de stand van de sector, waarin beklagde actief is of was, kan ondermijnen en/of

- in strijd is met de eer van die stand, respectievelijk de erencode dan wel gedragscode van zijn organisatie en/of
- in strijd is met bepalingen in de faciliteitenovereenkomst, voorzover van toepassing.

Zij doet dit door een uitspraak over de klacht 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 beklagde mededelen.
 2. De beklagde stuurt uiterlijk binnen één maand na ontvangst van de klacht schriftelijk een reactie aan de klager.
 3. Indien de beklagde niet tijdig heeft gereageerd of indien de reactie niet tot een door de klager aanvaarde oplossing heeft geleid, dient de klager zijn klacht vervolgens, binnen drie maanden na het verstrijken van de termijn in lid 2 of na de tijdige reactie van de beklagde, voor te leggen aan het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Leidt dit niet tot het door klager gewenste resultaat, dan kan klager de klacht uiterlijk binnen 3 maanden, nadat het Klachtenloket Vastgoedprofessionals de behandeling van de klacht heeft beëindigd, aan de commissie voorleggen.

- Artikel 5.
1. De commissie kan de klager niet ontvankelijk verklaren indien naar het oordeel van de commissie sprake is van misbruik van recht. Daarvan is in elk geval sprake indien klager herhaaldelijk een klacht indient zonder daarbij enig belang te hebben.
 2. De commissie verklaart op verzoek van de beklagde - gedaan bij eerste gelegenheid - de klager niet ontvankelijk in zijn klacht indien niet is voldaan aan de eisen gesteld in artikel 4, eerste en derde lid, tenzij van klager in redelijkheid niet kan worden verlangd dat hij onder de gegeven omstandigheden een klacht bij de beklagde en/of Klachtenloket Vastgoedprofessionals indient en/of klager terzake van het niet naleven van deze eisen naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

De behandeling van klachten

- Artikel 6.
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 7.
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 de klacht te hebben ingetrokken. De commissie kan de termijn van één maand bekorten of verlengen.

- Artikel 8.
1. De commissie stelt de beklagde 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 9.
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, datum en tijdstip 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 vertegenwoordigingsbevoegd bestuurder, vergezeld van de daarvoor in aanmerking komende medewerker van beklaagde.
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 beklaagde 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 betrokken organisatie voortzetten, nadat de klager te kennen heeft gegeven geen behandeling van de klacht meer te wensen. In dat geval wordt de betrokken organisatie, onder toezending van het klachtdossier, in de gelegenheid gesteld te kennen te geven of zij de procedure wenst voort te zetten.
6. Indien de betrokken organisatie 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 beklaagde worden geacht ermee te hebben ingestemd dat de betrokken organisatie kan beschikken over het klachtdossier.

Artikel 10.

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.
2. 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 11.

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een klacht niet voort te zetten, indien zij van oordeel is dat het onderwerp van de klacht 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. Indien de beklaagde een rechtspersoon is en aan de beklaagde 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 12.

1. Wanneer de beklaagde aangesloten is of was bij één van de organisaties, beslist de commissie met inachtneming van de statuten, reglementen, gedrags- en eercodes en besluiten van die organisatie en - indien van toepassing - van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden, alsmede (de grondslagen van) het Nederlands recht en geldende, algemeen aanvaarde (beroeps)standaarden, waaronder de European Validation Standards (EVS) en International Validation Standards (IVS).

2. De commissie beslist met meerderheid van stemmen. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk medegedeeld aan partijen en de betrokken organisatie waarbij de beklaagde is of was aangesloten.
3. 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 13.
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) Waarschuwing;
 - b) Berisping;
 - c) Boete van ten hoogste € 50.000,-, te betalen aan de betrokken organisatie;
 - d) 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) Beëindiging van de faciliteitenovereenkomst tussen Vastgoed Service Center BV en de onderneming;
 - f) Ontzetting uit het lidmaatschap of de aansluiting van de betrokken organisatie;
 - g) Doorhaling van de registratie bij de betrokken organisatie;
 - h) Beëindiging van de deelname aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd;
 - i) Beëindiging voering Keurmerk VerhuurVeilig.
 3. De commissie kan voorts een klacht gegrond verklaren zonder oplegging van een sanctie.
 4. De sancties onder c) en d) van het tweede lid kunnen ook geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk worden opgelegd. Voorwaarden kunnen zijn dat de beklaagde tegenover de klager of een derde een bepaalde gedragslijn behoort te volgen.
 5. De sancties onder e t/m h kunnen voor ten hoogste vijf jaar worden opgelegd.
 6. Indien een of meer van de in lid 2 onder a) tot en met i) genoemde sancties wordt opgelegd kan de commissie tevens beslissen tot openbaarmaking door de betrokken organisatie van de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak.
 7. Indien een of meer van de in lid 2 onder d) tot en met i) genoemde sancties wordt opgelegd, bepaalt de commissie in het belang van de maatschappij tevens dat de uitspraak onder weglating van alle persoonsgegevens, behoudens die van de beklaagde, door de stichting ter kennis wordt gebracht van alle aangesloten organisaties. De stichting verstrekt de uitspraak niet voordat de uitspraak in rechte onaantastbaar is geworden (kracht van gewijsde), tenzij de commissie anders beslist.

- Artikel 14.
- Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak bepaald, dat de beklaagde het door de klager ingevolge artikel 6 betaalde klachtengeld geheel moet vergoeden.

- Artikel 15.
1. Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald dat de beklaagde, 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 16. Behoudens het bepaalde in artikel 15 komen de door partijen ter zake van de behandeling van de klacht gemaakte kosten voor hun eigen rekening, tenzij de commissie anders beslist.
- Artikel 17.
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 12 lid 3 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 18.
1. De stukken die aan de uitspraak ten grondslag hebben gelegen worden op eerste verzoek aan de betrokken organisatie ter beschikking gesteld.
 2. Het bepaalde in artikel 9, zevende lid is van overeenkomstige toepassing.

Geheimhouding, wraking en verschoning

- Artikel 19. De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van de klacht ter kennis zijn gekomen.
- Artikel 20.
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 de procedure 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.

Beroep

- Artikel 21.
1. Zowel partijen, als de organisatie(s) kunnen de klacht jegens een beklaagde, waarover door de commissie uitspraak in eerste aanleg is gedaan binnen twee maanden na verzending van de uitspraak nogmaals in volle omvang ter beoordeling aan de commissie voorleggen, onder vermelding van de beroepsgronden.
 2. De commissie die de klacht beoordeelt kan niet bestaan uit een voorzitter en leden die de beslissing hebben genomen waarvan in beroep wordt gegaan.
 3. Op de behandeling van de klacht in beroep zijn de bepalingen van dit reglement voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing.
- Artikel 22.
1. Degene die beroep aantekent, is een door de stichting vastgesteld bedrag verschuldigd aan de stichting voor de behandeling van de klacht in beroep.
 2. Indien de klacht van klager in beroep door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden en klager het klachtengeld voor het hoger beroep heeft betaald, wordt in de uitspraak tevens bepaald dat het ingevolge het eerste lid betaalde klachtengeld door de stichting wordt terugbetaald.
 3. Indien de klacht van klager in beroep door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, wordt in de uitspraak tevens bepaald dat de beklaagde, als bijdrage in de kosten voor het wijzen van de uitspraak in beroep 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.
 4. Het bepaalde in het derde 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.
 5. Indien de klacht in eerste aanleg ongegrond werd bevonden en deze uitspraak in beroep door de commissie wordt vernietigd, wordt in de uitspraak tevens bepaald:
 - a) dat het ingevolge artikel 7 betaalde klachtengeld door de stichting alsnog wordt terugbetaald;
 - b) dat de beklaagde de bijdrage in de kosten voor het wijzen van de uitspraak in eerste aanleg alsnog aan de stichting betaalt.
 6. Indien de klacht in eerste aanleg geheel of gedeeltelijk gegrond werd bevonden en deze uitspraak in beroep door de commissie wordt vernietigd, wordt in de uitspraak tevens bepaald dat de door beklaagde betaalde bijdrage in de kosten voor het wijzen van de uitspraak in eerste aanleg door de stichting wordt terugbetaald.
- Artikel 23. In het geval van voormeld beroep wordt de uitvoering van de uitspraak in eerste aanleg geschorst.

Beroepsmogelijkheid tegen besluiten van de NVM

- Artikel 24. 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. In dat geval zijn de artikelen 21 t/m 23 van overeenkomstige toepassing.

Verkorte Procedure

- Artikel 25.
1. Op verzoek van één van de partijen kan een klacht wegens spoedeisend belang in een verkorte procedure worden behandeld. Het verzoek van de indiener dient gemotiveerd te zijn.
 2. De commissie is samengesteld overeenkomstig artikel 2 lid 2.

3. De voorzitter kan het verzoek als bedoeld in het eerste lid afwijzen indien daaraan naar zijn oordeel spoedeisend belang ontbreekt. De beslissing van de voorzitter wordt schriftelijk medegedeeld.
- Artikel 26. Op de behandeling van de klacht in de verkorte procedure zijn behalve de specifieke bepalingen met betrekking tot de verkorte procedure de overige bepalingen van het reglement van de commissie voor zover mogelijk van overeenkomstige toepassing, met uitzondering van de artikelen 4, leden 2 en 3, 7 lid 2, 8 en 10 lid 2.
- Artikel 27.
1. De verzoeker ontvangt per omgaande een bevestiging van het aanhangig maken van de klacht alsmede een vragenformulier.
 2. De commissie stelt de andere partij tegelijkertijd in kennis van het indienen van de klacht.
 3. Het vragenformulier dient, indien dit niet reeds ingevuld en ondertekend door de verzoeker is toegezonden, na ontvangst binnen vijf werkdagen ingevuld en ondertekend aan de commissie te worden geretourneerd. Bij overschrijding van deze termijn vervalt het recht op het voeren van een verkorte procedure.
 4. Tegelijkertijd met de oproep voor de mondelinge behandeling van de klacht ontvangt de andere partij ter kennisname afschriften van het vragenformulier en van alle andere van de indiener ontvangen stukken met betrekking tot de klacht. De andere partij wordt in de gelegenheid gesteld binnen vijf werkdagen zijn standpunt schriftelijk aan de commissie en de wederpartij kenbaar te maken. Verlenging van deze termijn is niet mogelijk. Indien de klacht daarom vraagt kunnen de in dit artikel genoemde termijnen worden verkort.
 5. De uitspraak wordt schriftelijk en gemotiveerd zo spoedig mogelijk aan partijen meegedeeld.

Slotbepalingen

- Artikel 28. De uitspraak van de commissie wordt zonder vermelding van de namen en woon- c.q. vestigingsplaatsen van partijen op een door de stichting te bepalen wijze gepubliceerd.
- Artikel 29. In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van de regels van een goede procesorde en een eerlijk proces ('fair trial').
- Artikel 30. De stichting, de leden van de Commissie en de (plaatsvervangend) secretaris zijn niet aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een klacht waarop dit reglement van toepassing is, behoudens ingeval van opzet of bewuste roekeloosheid.