

Klachtenprocedure NVM

De makelaar: jouw eerste aanspreekpunt

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

Na ontvangst van jouw 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 jouw brief. Het is ook mogelijk dat de makelaar meer tijd nodig heeft om de klacht te onderzoeken. De makelaar laat je dan weten binnen welke termijn je een reactie kunt verwachten.

Indienen van jouw klacht bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals

Ben je niet tevreden over de afhandeling van jouw klacht door de makelaar, dan kan je de klacht aanmelden bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Dit is onafhankelijk ondergebracht bij De Geschillencommissie in Den Haag. Zij zullen je informeren over mogelijke vervolgstappen. Zo kan het klachtenloket jou aangeven welke mogelijkheden je hebt om over jouw 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 jouw correspondentie – met jouw toestemming - wordt doorgezonden naar de betrokken makelaar. Als deze stap niet meer mogelijk blijkt of als je hier geen prijs op stelt, dan word je verder geïnformeerd over de mogelijke vervolprocedure.

Voor het indienen van een klacht is het belangrijk dat je jouw klacht duidelijk omschrijft. Het is daarbij van belang dat je kopieën van alle tot dan gevoerde correspondentie, bewijzen en andere relevante stukken die de klacht ondersteunen aan jouw brief toevoegt. Tevens dien je in jouw klacht de volgende gegevens te vermelden: jouw naam en telefoonnummer, de naam van de betreffende makelaar en de naam en adresgegevens van het betreffende kantoor. Je kunt jouw klacht melden via de [website van de Geschillencommissie](#).

Beoordeling van jouw klacht

Er zijn twee verschillende vervolprocedures om een kwestie ter beoordeling voor te leggen. Is er sprake van een betalingsgeschil tussen je en jouw 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 de [website van de Geschillencommissie](#). Hier het mogelijk het geschil online aan te melden en uitspraken te raadplegen.

Gaat jouw 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 jou kosten verbonden zijn. In onderstaand schema vind je 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,-