

# **NVM Klachtenprocedure**

## **De makelaar: uw eerste aanspreekpunt**

Bij het behandelen van klachten is de makelaar uw eerste aanspreekpunt. De NVM hanteert het standpunt dat een makelaar in principe de gelegenheid behoort te krijgen om klachten over hem of zijn kantoor zelf op te lossen. De NVM gaat er daarom van uit dat u, alvorens u zich met uw klacht tot de NVM wendt, uw klacht schriftelijk aan de makelaar kenbaar maakt. Omschrijf in de brief duidelijk uw klacht en vermeld daarbij wat u verwacht van de makelaar. Na ontvangst van uw klacht zal de makelaar onderzoeken wat de oorzaak is van de fout of het misverstand. Ook wordt gekeken welke oplossing 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-Consumentenvoorlichting: aanvullende informatie**

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de makelaar, dan kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan NVM-Consumentenvoorlichting. Ook is het mogelijk om telefonisch bij deze afdeling informatie in te winnen, voordat u een klacht indient bij de makelaar. NVM-Consumentenvoorlichting fungeert als aanspreekpunt voor consumenten die bij een vraag of een klacht over een NVM-makelaar geïnformeerd willen worden.

Naast informatie over NVM-makelaars in het algemeen en informatie over wat u van een NVM-makelaar mag verwachten, kan NVM-Consumentenvoorlichting u informeren over de mogelijkheden om over uw klacht een oordeel te krijgen. NVM-Consumentenvoorlichting kan alleen informeren, niet oordelen.

NVM-Consumentenvoorlichting is dagelijks bereikbaar van 9.00 tot 11.30 uur onder

telefoonnummer: 030 - 6085189

Faxnummer: 030 – 6034003

E-mail: [consumentenvoorlichting@nvmorg.nl](mailto:consumentenvoorlichting@nvmorg.nl)

Correspondentie kunt u richten aan:

Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM

Afdeling Consumentenvoorlichting

Postbus 2222

3430 DC Nieuwegein

## **Indienen van een klacht**

Voor het indienen van een klacht bij de NVM is het belangrijk dat u uw klacht duidelijk omschrijft. Voegt u ook kopieën van alle tot dan toe gevoerde correspondentie, bewijzen en andere relevante stukken die de klacht ondersteunen toe aan uw brief. Tevens dient u in uw klacht de volgende gegevens te vermelden: uw naam, adresgegevens en telefoonnummers en de naam en adresgegevens van de betreffende makelaar.

## **Beoordeling van uw klacht**

Er zijn diverse mogelijkheden om een oordeel over een klacht te krijgen. Welke mogelijkheid de voorkeur verdient is afhankelijk van de specifieke omstandigheden. Soms kan een kwestie opgelost worden door het verstrekken van (algemene) informatie. In andere gevallen ligt het meer voor de hand om de klacht voor te leggen aan de tuchtrechter. Betalingsgeschillen kunnen vaak het beste door middel van een bindend advies opgelost worden. Tevens bestaat de mogelijkheid om een kwestie door middel van mediation op te lossen. De afdeling Consumentenvoorlichting behoudt zich het recht voor om te trachten in der minne een voor klager bevredigende oplossing te bereiken. Daarbij is het mogelijk dat afdeling Consumentenvoorlichting uw correspondentie doorzendt naar de betrokken makelaar.

NVM-Consumentenvoorlichting kan u nadere informatie verstrekken over de verschillende mogelijkheden.

**Alvorens de NVM uw klacht kan behandelen dient u de volgende stappen te nemen.**

### ***Stap 1***

U meldt de klacht schriftelijk bij de betreffende makelaar.

### ***Stap 2***

De makelaar neemt de klacht in behandeling. De makelaar reageert direct of geeft aan binnen welke termijn u een reactie kunt verwachten

### ***Stap 3***

De makelaar stelt u op de hoogte van zijn standpunt

### ***Stap 4***

- Bent u het niet eens met de behandeling van uw klacht door de makelaar,
- reageert de makelaar niet binnen de afgesproken termijn of
- reageert de makelaar niet binnen 3 weken

dan kunt u contact opnemen met NVM-Consumentenvoorlichting.

### ***Stap 5***

NVM-Consumentenvoorlichting informeert u aan welke eisen en verwachtingen de diensten of handelingen van een NVM makelaar dienen te voldoen.

### ***Stap 6***

Mocht de aanvullende informatie van NVM-Consumentenvoorlichting niet tot een oplossing leiden, dan informeren de medewerk(st)ers u over de wijze waarop klachten behandeld kunnen worden.