

# NVM Klachtenprocedure

## Consumentenvoorlichting NVM

Iedereen die informatie zoekt over de NVM, een NVM-makelaar, NVM Erecode en/of de NVM-Voorwaarden kan terecht bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM. Naast algemene informatie kunt u ook terecht voor informatie over de behandeling van een klacht over of een geschil met een NVM-lid of aangesloten NVM-makelaar. Telefonisch is CV elke werkdag bereikbaar tussen 9.00 en 11.30 uur via telefoonnummer 030-6085189 of per mail via [cv@nvm.nl](mailto:cv@nvm.nl).

## NVM Klachtenprocedure

### Stap 1. De makelaar: uw eerste aanspreekpunt

Als u een klacht heeft over een NVM-lid of NVM-makelaar dan is de onderneming of de makelaar zelf uw eerste aanspreekpunt. De NVM heeft het standpunt dat een makelaar in eerste instantie de mogelijkheid moet hebben om klachten zelf op te lossen. De NVM gaat er dan ook vanuit dat u zich eerst richt tot de makelaar met uw schriftelijke klacht. Omschrijf in uw klacht duidelijk wat uw klacht is en wat uw verwachtingen zijn van de makelaar.

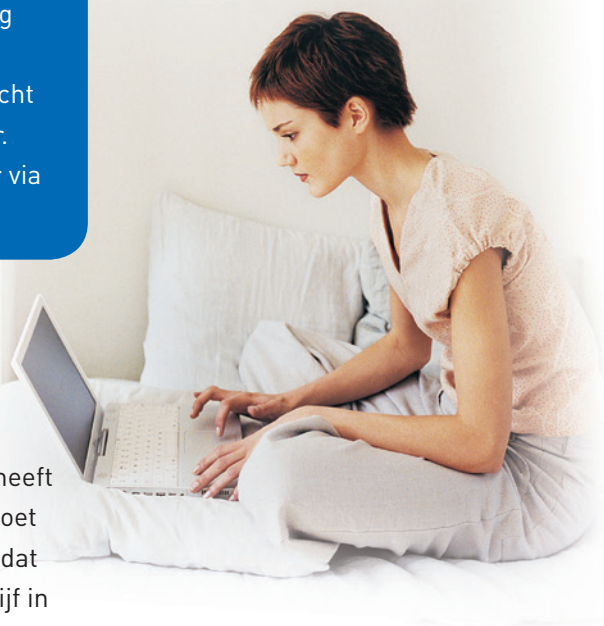
### Stap 2. In behandeling bij de makelaar

De makelaar zal uw klacht in behandeling nemen. Soms zal de makelaar direct op uw klacht reageren. 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.

De makelaar stelt u op de hoogte van zijn standpunt. Dit kan leiden tot een onderlinge oplossing.

### Stap 3. Indienen klacht bij de NVM

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door de makelaar, dan kunt u de klacht doorsturen naar de NVM. Ook kunt u eerst telefonisch contact opnemen met Consumentenvoorlichting over de te nemen vervolgstap. Voegt u bij het doorsturen van uw klacht ook kopieën van alle correspondentie, bewijzen en andere relevante stukken toe. Vergeet niet uw eigen gegevens te vermelden zoals uw naam, adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer. Consumentenvoorlichting zal uw klacht in behandeling nemen en kan u informeren over de mogelijkheden om uw klacht ter beoordeling voor te leggen.



Consumentenvoorlichting NVM heeft het recht om te proberen partijen tot elkaar te brengen om zo alsnog een oplossing te bereiken. Daarbij is het mogelijk dat Consumentenvoorlichting de correspondentie doorstuurt naar de betrokken makelaar. Consumentenvoorlichting kan u informeren, maar kan niet oordelen.

#### Stap 4. Beoordeling van de klacht

Binnen de NVM zijn er twee procedures mogelijk. Is er sprake van een betalingsgeschil tussen u en uw NVM-makelaar dan kan dit voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Makelaardij. De geschillencommissie spreekt een bindend advies uit. Meer informatie over de Geschillencommissie Makelaardij is te vinden op [www.degeschillencommissie.nl](http://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 dan kan dit tuchtrechtelijk worden beoordeeld door de Raad van Toezicht NVM. Uitspraken van Raden van Toezicht en Centrale raad van Toezicht NVM zijn te raadplegen in het jurisprudentieregister: [www.nvmtuchtrechtspraak.nl](http://www.nvmtuchtrechtspraak.nl)

Aan de verschillende vormen van klachtenbeslechting kunnen kosten verbonden zijn. In onderstaand schema vindt u hier een overzicht van.

Klager	Eerste aanleg	Hoger Beroep
Behandeling bij NVM Consumentenvoorlichting	Gratis	Niet van toepassing
Geschil (consument)	€ 77,50	Niet van toepassing
Geschil (professional)	€ 500,- (ex BTW)	Niet van toepassing
Tuchtzaak	€ 100,-	€ 200,-

Correspondentie kunt u richten aan:

Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM  
Afdeling Consumentenvoorlichting  
Postbus 2222  
3430 DC Nieuwegein  
e-mail: [cv@nvm.nl](mailto:cv@nvm.nl)

voor informatie telefoonnummer: 030- 60 85 189  
(elke werkdag tussen 9.00 en 11.30 uur)

