

## **NVM Consumentenvoorlichting**

Heeft u een algemene vraag over de NVM, een NVM-makelaar, NVM Erecode en/of de NVM-voorwaarden of bent u op zoek naar informatie over andere onderwerpen, zoals bijvoorbeeld het schriftelijkheidsvereiste, verborgen gebreken of hoe een onderhandeling werkt? Neem dan contact op met Consumentenvoorlichting.

Bij deze afdeling kunt u ook terecht met vragen over het (ver)kopen en (ver)huren van onroerend goed via NVM-makelaars. Consumentenvoorlichting kan u over veel onderwerpen informeren.

Wilt u, nadat u met Consumentenvoorlichting contact heeft gehad, toch een klacht indienen, dan kunt u terecht bij de NVM klachtencoördinator. Hieronder vindt u meer informatie over onze klachtenprocedure.

Consumentenvoorlichting is bereikbaar op maandag en donderdag van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer: 030 - 6085189

U kunt uw vragen ook stellen via het contactformulier op [www.nvm.nl](http://www.nvm.nl)

## **NVM Klachtenprocedure**

Voordat u een klacht indient bij de NVM is het verstandig om eerst contact op te nemen met Consumentenvoorlichting om uw vragen te bespreken.

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

De NVM hanteert het standpunt dat een NVM-makelaar 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 commissies.

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 vervolgpcedure.

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 telefoonnummer en de naam en adresgegevens van de betreffende makelaar.

U kunt uw klacht met stukken zenden aan [klachtencoordinator@nvm.nl](mailto:klachtencoordinator@nvm.nl)

## Beoordeling van uw klacht

De NVM kent twee verschillende vervolgpcedures om een kwestie ter beoordeling voor te leggen. Is er sprake van een betalingsgeschil tussen u en uw NVM-makelaar 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](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. Uitspraken van Raden van Toezicht en Centrale Raad van Toezicht zijn te raadplegen in het jurisprudentieregister: [www.nvmtuchtrechtspraak.nl](http://www.nvmtuchtrechtspraak.nl)

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

Instantie	Eerste aanleg	Hoger beroep
NVM Klachtencoördinator	Gratis	Niet van toepassing
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,-