



## HOE WERKT DE GESCHILLENCOMMISSIE MAKELAARDIJ ZAKELIJK?

### 1. Inleiding

U heeft een geschil met uw eigen makelaar (Let op: u kunt geen geschil indienen tegen de makelaar van de andere partij). Samen komt u er niet uit. U kunt dan als regel de hulp inroepen van de Geschillencommissie Makelaardij voor de zakelijke markt.

In deze brochure staat in hoofdlijnen hoe de Geschillencommissie werkt. Alle regels staan in een reglement, dat u op aanvraag gratis wordt toegestuurd.

### 2. Een eenvoudige en goedkope procedure

De procedure bij de Geschillencommissie kent een aantal voordelen:

#### *Eenvoudig:*

U ontvangt een vragenformulier om uw klachten kenbaar te maken. Het bedrijf maakt naar aanleiding van dat vragenformulier vervolgens zijn standpunt kenbaar. Ten slotte kunt u uw klachten mondeling toelichten op een zitting van de Commissie. Een advocaat of andere vorm van rechtshulp is dus niet nodig.

#### *Goedkoop:*

Het klachtengeld bedraagt € 500,-- (exclusief BTW).

Andere kosten hoeft u niet te maken, met uitzondering van de kosten die direct verband houden met de procedure, zoals portiekosten en reiskosten voor het bijwonen van de zitting. Het bedrijf moet u het klachtengeld (deels) vergoeden indien u (deels) in het gelijk wordt gesteld.

Schakelt u rechtshulp in, dan komen de kosten daarvan voor eigen rekening.

#### *Gegarandeerde nakoming van de uitspraak:*

Zie punt 12 van deze brochure.

### 3. Wie zitten er in de Geschillencommissie?

De Geschillencommissie bestaat uit drie leden: een voorzitter aangezocht door de Stichting De Geschillencommissie, een lid voorgedragen door MKB Nederland en een lid voorgedragen door de Nederlandse vereniging van Makelaars og. en vastgoeddeskundigen (NVM) of VastgoedPRO. Alle leden worden door het bestuur van de Stichting benoemd en zijn volstrekt onafhankelijk en onpartijdig. Hoewel MKB Nederland en één van de drie branches een lid van de Commissie voordragen, betekent dit niet dat zij tot taak hebben het belang van de ondernemer respectievelijk het bedrijf te behartigen.

### 4. Welke geschillen kunnen worden voorgelegd?

De Commissie kan geschillen tussen ondernemers en het bedrijf behandelen over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren diensten. Indien het geschil betrekking heeft op de aansprakelijkheid van schade, is het financieel belang beperkt tot een bedrag van € 10.000,--. Het bedrijf moet zijn aangesloten bij de NVM, VastgoedPRO of bij de Stichting voor de behandeling van geschillen zijn geregistreerd.

De Commissie kan slechts geschillen in behandeling nemen voor zover deze voortvloeien uit een transactie, gesloten in de periode vanaf 1 juli 2010. Indien een geschil voortvloeit uit een transactie, gesloten in de periode vanaf 1 januari 2010 tot 1 juli 2010, dan kan het geschil eveneens door de commissie worden behandeld middels een door beide partijen ondertekende verklaring dat u beiden het geschil wenst voor te leggen aan de Commissie.

De Commissie kan geen geschillen behandelen over diensten die geleverd zijn aan een



## Geschillencommissie Makelaardij Zakelijk

consument, zijnde een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van beroep of bedrijf. Dergelijke geschillen kunnen evenwel in beginsel worden behandeld door de Commissie Makelaardij voor consumentenzaken. Ook als er sprake is van een ongeluk of ziekte kan de Commissie (dat onderdeel van) het geschil niet behandelen.

Evenmin kan de Commissie een geschil behandelen, indien aan de ondernemer surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is gewezen.

### **5. Altijd eerst zelf proberen, let daarbij op de termijnen**

Als u het geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u altijd - zo snel mogelijk - eerst zelf proberen met de ondernemer tot een oplossing te komen. In de (leverings)voorwaarden van het bedrijf staan als regel termijnen genoemd waarbinnen u de klacht moet melden. Helpt een eerste telefoontje niet, stuur hem dan een brief met uw klacht.

Wordt de klacht niet opgelost, dan moet u binnen 3 maanden nadat u daarover met het bedrijf contact heeft opgenomen, het geschil aan de Commissie voorleggen.

Als u de klachttermijn(en) heeft overschreden, kan de Commissie - wanneer het bedrijf daarom verzoekt - besluiten geen inhoudelijke uitspraak over uw klacht te doen. De Commissie zal op dat verzoek niet ingaan, als zij van mening is dat het niet naleven van de termijn(en) u niet te verwijten is. In de gevallen dat de commissie geen inhoudelijke uitspraak kan doen, ontvangt u het klachtengeld niet terug. U kunt het geschil dan nog wel aan de gewone rechter voorleggen.

### **6. Hoe moet een geschil worden ingediend?**

Als u een geschil aan de Commissie wilt voorleggen, moet u in een brief in het kort aangeven wat het probleem is en wanneer het meningsverschil is ontstaan. Ook vermeldt u naam en adres van het bedrijf met wie u een geschil heeft. Een kopie van de orderbevestiging en/of de nota moet u meesturen. Verder doet u er verstandig aan, zo mogelijk, schriftelijke bewijzen van uw stellingen mee te sturen.

U ontvangt vervolgens van de Geschillencommissie een vragenformulier, dat u moet invullen en ondertekenen. Met uw handtekening geeft u aan dat u wilt dat de Commissie uw zaak behandelt en dat u zich aan de uitspraak van de Commissie zult houden. Tegelijk met het vragenformulier moet u ook de kopieën van de daarin gevraagde stukken toesturen.

Alvorens uitsluitel wordt gegeven of het aanhangig gemaakte geschil door de Commissie kan worden behandeld, kan de Commissie ter completering van het dossier aanvullende stukken opvragen. Indien binnen de door de Commissie gestelde termijn de gevraagde gegevens niet zijn ontvangen, zal het dossier worden gesloten.

Indien afzonderlijk een klacht wordt ingediend over schade en afzonderlijk over courtage, zal de Commissie deze klachten gevoegd en gezamenlijk behandelen.

Vervolgens moet u het verschuldigde klachtengeld voldoen. Als u de rekening(en) van het bedrijf nog niet of nog niet helemaal heeft betaald, moet u het openstaande bedrag aan de Commissie overmaken. De Commissie neemt dit bedrag in bewaring (in 'depot') en zal bij de uitspraak bepalen aan wie het toekomt. Uiteraard moet u het deel van de rekening waarover u geen geschil heeft, wel aan het bedrijf betalen.



## Geschillencommissie Makelaardij Zakelijk

Nog even de belangrijkste punten op een rij:

1. probeer altijd eerst een geschil zelf op te lossen met het bedrijf;
2. komt u er samen niet uit, stuur dan uw klacht naar de Geschillencommissie Makelaardij (voor de zakelijke markt);
3. vul het toegestuurd vragenformulier in;
4. maak het klachtengeld over;
5. stort het eventueel nog openstaande bedrag van de rekening waarover u een geschil heeft, in depot bij de Geschillencommissie.

### 7. En dan verder?

Nadat u aan de hierboven genoemde voorwaarden heeft voldaan, krijgt het bedrijf afschriften van uw vragenformulier en de andere stukken toegestuurd. Hij krijgt dan een maand de tijd om schriftelijk bij de Commissie te reageren. U krijgt vervolgens een kopie van de reactie van het bedrijf ter kennisname toegezonden.

De Geschillencommissie kan besluiten om een deskundige naar de klacht te laten kijken. Mocht het bedrijf dat wensen, dan moet u hem de gelegenheid geven ook bij het onderzoek aanwezig te zijn. De deskundige beoordeelt de klacht en brengt een rapport uit aan de Geschillencommissie. U krijgt (evenals de ondernemer) een kopie van het rapport van de deskundige toegestuurd. U en het bedrijf kunnen desgewenst ook een reactie geven op het rapport.

Verlenging van de bij de Geschillencommissie geldende termijnen (bijvoorbeeld vanwege langdurig verblijf in het buitenland) is in beginsel niet mogelijk. Ook de zittingsdatum kan, als deze eenmaal is vastgesteld, niet meer worden verschoven.

Al met al is met de procedure een aantal maanden gemoed. U kunt de periode bekorten door zelf snel te reageren.

### 8. Het bedrijf wil alsnog overleggen

Het kan zijn dat het bedrijf na ontvangst van de stukken, u toch nog een aanbod doet om een behandeling door de Geschillencommissie te voorkomen. U kunt dat aanbod accepteren en afzien van verdere behandeling van het geschil. Bedenk echter wel dat u het klachtengeld in dat geval niet terug krijgt. U moet daar dan dus rekening mee houden bij het aanbod dat de ondernemer doet.

### 9. De zitting

U en de ondernemer krijgen bericht wanneer het geschil door de Commissie zal worden behandeld. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Indien u voor de zitting verhinderd bent, kunt u overwegen iemand te machtigen om namens u op te treden. De zittingen worden gehouden in Den Haag of Utrecht.

Wanneer u naar de zitting komt, heeft u de gelegenheid om uw klachten nog eens mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de Commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en u tot het geven van nader commentaar. Dit kan verhelderend werken. Zowel u als het bedrijf zijn echter vrij om te komen of weg te blijven. Als u komt, is dat voor eigen rekening. De zitting duurt circa 25 minuten.

### 10. De uitspraak

De Commissie kan iedere beslissing nemen, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. Zo kan de Commissie onder meer de volgende beslissingen nemen:

- u een schadevergoeding toekennen;
- het bedrijf of u verplichten de overeenkomst na te komen;
- de overeenkomst ongedaan maken;
- een betalingsverplichting vaststellen.

Een andere mogelijkheid is, dat de Commissie partijen alsnog tot een schikking brengt. Dit kan



---

## Geschillencommissie Makelaardij Zakelijk

uiteraard alleen als beide partijen ermee instemmen.

Het komt voor dat het bedrijf u voor het indienen van de klacht een aanbod heeft gedaan, maar dat u dat aanbod niet redelijk vond en de zaak toch aan de Commissie heeft voorgelegd. Acht de Commissie dat aanbod wel redelijk, dan kan zij bepalen dat het bedrijf dat aanbod gestand moet doen. In dat geval hoeft de ondernemer als regel niet het klachtengeld aan u te vergoeden.

Binnen een maand na de zitting wordt de uitspraak schriftelijk aan partijen medegedeeld.

### **11. Geen hoger beroep**

Tegen een uitspraak van de Commissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na de uitspraak, indien dat binnen 14 dagen wordt verzocht, een kennelijke reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld.

De uitspraak van de Geschillencommissie is bindend voor beide partijen, tenzij u of uw wederpartij binnen twee maanden na de verzenddatum van de uitspraak via dagvaarding van de andere partij aan de rechter vraagt om na te gaan of de uitspraak naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Voor zo'n procedure is het doorgaans wel noodzakelijk dat u een advocaat inschakelt.

### **12. Als het bedrijf de uitspraak niet nakomt?**

Een uitspraak van de Commissie is bindend. Beide partijen moeten zich eraan houden. In verreweg de meeste gevallen worden beslissingen van de Commissie zonder meer opgevolgd.

Mocht echter het bedrijf, die aangesloten is bij de NVM of VastgoedPRO, weigeren de uitspraak na te komen, zonder de uitspraak binnen twee maanden ter toetsing aan de rechter te hebben voorgelegd, dan kan voor de uitvoering van de beslissing een beroep worden gedaan op de nakominggarantieregeling van de NVM of

VastgoedPRO. De nakominggarantieregeling geldt niet indien aan het bedrijf surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt voordat het geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een eindbeslissing is geweest. De nakominggarantieregeling geldt niet indien het bedrijf zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd zolang het geschil nog niet aanhangig is gemaakt.

Het bedrijf die geen lid is van de NVM of VastgoedPRO maar zich wel voor de klachtenbehandeling bij de Stichting heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies gewaarborgd is.

1 januari 2025