Reglement Tuchtcollege Makelaardij Nederland

1 Begripsbepaling

1.1 In dit Reglement wordt verstaan onder:

Aangesloten Instelling:	een instelling die aangesloten is bij de Stichting en middels een aangeslotene-overeenkomst haar heeft opgedragen zorg te dragen voor de tuchtrechtspraak ten aanzien van de Betrokkenen bij die instelling;
Afgevaardigd Lid:	een door de betreffende Aangesloten Instelling afgevaardigde Betrokkene die als lid van het Tuchtcollege fungeert;
Beklaagde:	de Betrokkene tegen wie de Klacht zich richt;
Beroeps- en Gedragsregels:	de voor de desbetreffende Aangesloten Instelling van toepassing zijnde statuten, reglementen, gedragscodes en overige regelgeving welke verplichtingen voor de Betrokkenen van de betreffende Aangesloten Instelling bevatten;
Bestuur:	het bestuur van de Stichting;
betrokken bij:	hieronder wordt begrepen: lid zijn bij, aangesloten zijn bij, geregistreerd zijn bij en/of anderszins betrokken zijn bij en/of verbonden zijn aan een Aangesloten Instelling;
Betrokkene:	elk (aspirant) lid, iedere aangeslotene, elke geregistreerde en/of anderszins betrokkene of verbondene van/bij/aan een Aangesloten Instelling;
Bindend Advies:	het door het Tuchtcollege gegeven bindend advies dat kwalificeert als een vaststelling als bedoeld in artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek;
Klacht:	een uiting van onvrede over de bejegening van, handelwijze en/of gedraging van een Beklaagde en/of personen werkzaam voor Beklaagde in diens hoedanigheid van Betrokkene, niet zijnde een handeling verricht door Beklaagde in diens hoedanigheid van bestuurder van een Aangesloten Instelling;
Klachtenbureau:	het administratieve bureau van de Stichting dat belast is met het in ontvangst nemen van Klachten, het doorleiden van Klachten aan het Tuchtcollege, alsmede het coördineren en het in behandeling nemen van de Klacht door het Tuchtcollege;
Klachtgeld:	een jaarlijks door het Bestuur vast te stellen door Klager te betalen bedrag voor de behandeling van de Klacht door het Tuchtcollege;

Klager:	een ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Betrokkene en over deze dienstverlening een Klacht heeft, alsmede een ieder die van oordeel is dat een Betrokkene heeft gehandeld in strijd met de Beroeps- en Gedragsregels van de Aangesloten Instelling, waar de Betrokkene bij is betrokken;
Onafhankelijk Lid:	een natuurlijke persoon die geen Betrokkene is bij een Aangesloten Instelling en geen lid is van het Bestuur, en die als lid van het Tuchtcollege fungeert;
Tuchtcollege:	het door het Bestuur overeenkomstig het bepaalde in artikel 3 van dit Reglement ingestelde college dat met in achtneming van het in dit Reglement bepaalde ten aanzien van een Klacht uitspraak doet in de vorm van een Bindend Advies;
Reglement:	dit reglement;
Stichting:	Stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland.

2 Doel en procedure

2.1 De Stichting heeft ten doel het in ontvangst nemen en doorleiden van Klachten en het instandhouden van een onafhankelijk college voor het afhandelen van Klachten ten aanzien van Betrokkenen van verschillende belangenorganisaties, validerende instellingen en/of registrerende instellingen op het gebied van het taxeren van, de bemiddeling bij en de advisering over (verkoop van) onroerende zaken.

2.2 De Aangesloten Instellingen beogen binnen het kader van de Stichting de volgende doelstellingen te verwezenlijken:
(a) recht doen aan de individuele Klager en de individuele Beklaagde;
(b) het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen Klager en Beklaagde op basis van gelijkwaardigheid;
(c) geschillen tussen Klager en Beklaagde beslechten, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de Beklaagde te leveren of geleverde diensten alsmede voorzover deze betrekking hebben op gedragingen van de Beklaagde welke strijdig zijn met de op de Beklaagde van toepassing zijnde Beroeps- en Gedragsregels; en
(d) het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit en integriteit van de dienstverlening door de Betrokkenen en de Aangesloten Instellingen.

3 Samenstelling, benoeming en ontslag en taak Tuchtcollege

Tuchtcollege

3.1 Het Tuchtcollege is ingesteld door het Bestuur. De leden van het Tuchtcollege en diens plaatsvervangers alsmede de secretaris en zijn plaatsvervanger worden benoemd door het Bestuur. Alleen natuurlijke personen kunnen worden benoemd als lid van het Tuchtcollege.

3.2 Het Tuchtcollege bestaat uit:
(a) een voorzitter, alsmede zijn plaatsvervangers;
(b) een Onafhankelijk Lid, alsmede zijn plaatsvervangers; en
(c) per Aangesloten Instelling: een Afgevaardigd Lid, alsmede zijn plaatsvervangers.

3.3 Het Tuchtcollege wordt in zijn werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. De secretaris zal tenminste één plaatsvervanger hebben.

3.4 Het Tuchtcollege heeft tenminste twee plaatsvervangende voorzitters, tenminste twee plaatsvervangende Onafhankelijke Leden, tenminste één plaatsvervangende Afgevaardigde Lid per Aangesloten Instelling en tenminste één plaatsvervangende secretaris.

3.5 De benoeming van de voorzitter, de Onafhankelijke Leden, de Afgevaardigde Leden, de secretaris, alsmede diens plaatsvervangers, geschiedt voor de duur van vijf jaar, waarna herbenoeming onbeperkt mogelijk is.

Kwaliteitseisen

3.6 De voorzitter alsmede de secretaris en hun plaatsvervangers (i) zijn natuurlijke personen, (ii) dienen de titel meester in de rechten/LLM te bezitten, (iii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling, (iv) mogen geen lid zijn van het Bestuur en (v) dienen van onbesproken gedrag te zijn.

3.7 Het Onafhankelijke Lid, alsmede zijn plaatsvervangers (i) zijn natuurlijke personen, (ii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling, (iii) mogen geen lid zijn van het Bestuur en (iv) dienen van onbesproken gedrag te zijn.

3.8 Het Afgevaardigde Lid, alsmede zijn plaatsvervangers (i) zijn natuurlijke personen, (ii) zijn Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen en (iii) dienen van onbesproken gedrag te zijn, doch mogen (i) geen zitting hebben in het (hoofd)bestuur van deze Aangesloten Instelling en (ii) geen lid zijn van het Bestuur.

3.9 Een (plaatsvervangend) Onafhankelijk Lid dat voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.6 van dit Reglement kan tevens deelnemen aan het Tuchtcollege in de hoedanigheid van (plaatsvervangend) voorzitter.

3.10 Een (plaatsvervangend) voorzitter die voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.7 van dit Reglement kan tevens deelnemen aan het Tuchtcollege in de hoedanigheid van (plaatsvervangend) Onafhankelijk Lid.

3.11 Een (plaatsvervangend) Afgevaardigd Lid dat voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.8 van dit Reglement dat betrokken is bij meerdere Aangesloten Instellingen kan als (plaatsvervangend) Afgevaardigd Lid van ieder van deze Aangesloten Instellingen fungeren.

Einde lidmaatschap Tuchtcollege

3.11 Het lidmaatschap van het Tuchtcollege eindigt:
(a) doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
(b) zodra een lid de leeftijd van 70 jaar heeft bereikt;
(c) ingeval van faillissement, surseance van betaling, schuldsanering of ondercuratelestelling van een lid;
(d) door het overlijden van een lid;
(e) voor de voorzitter, de secretaris alsmede hun plaatsvervangers doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.6 van dit Reglement;
(f) voor het Onafhankelijke Lid alsmede zijn plaatsvervangers doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.7 van dit Reglement;
(g) voor het Afgevaardigde Lid alsmede zijn plaatsvervangers doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.8 van dit Reglement;
(h) door het verstrijken van de benoemingsperiode;
(i) doordat een lid op verzoek van de overige leden van het Tuchtcollege door het Bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
- verwaarlozing van zijn/haar taak;
- andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
(j) door ontslag van een lid door het Bestuur; of
(k) indien een lid van het Tuchtcollege lid van het Bestuur of van het (hoofd)bestuur van een Aangesloten Instelling wordt.

Taak Tuchtcollege

3.12 Het Tuchtcollege heeft tot taak een Klacht van Klager ten aanzien van een Beklaagde te beslechten. Zij doet dit door het uitbrengen van een Bindend Advies.

3.13 De feitelijke behandeling van de Klacht zal plaatsvinden door drie leden van het Tuchtcollege, namelijk een voorzitter, een Onafhankelijk Lid en een Afgevaardigd Lid van de Aangesloten Instelling waarbij de Beklaagde betrokken is. Als Beklaagde betrokken is bij meer dan één Aangesloten Instelling, dan kiest de voorzitter het Afgevaardigde Lid dat hij, gelet op de Klacht, het meest geschikt acht.

3.14 Het Tuchtcollege wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. Deze heeft in het Tuchtcollege slechts een adviserende stem.

4 Indienen Klacht, ontvankelijkheid en procedure

4.1 Iedere Klager kan zich met een Klacht wenden tot de Stichting.

4.2 Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij het Klachtenbureau: Gildeweg 5 a, 2632 BD Nootdorp. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:
(a) de naam van Klager, diens adresgegevens en telefoonnummer;
(b) de naam van Beklaagde, diens adresgegevens en telefoonnummer;
(c) een beschrijving van de feiten/gebeurtenissen waarover wordt geklaagd;
(d) de bezwaren tegen de gedraging; en
(e) de naam van de Aangesloten Instelling(en) waarbij Beklaagde betrokken is.
Een Klacht kan ook langs elektronische weg worden ingediend bij het Klachtenbureau: info@tcmnl.nl, in welk geval het originele, ondertekende

klachtschrift per gewone post dient te worden nagezonden en uiterlijk binnen 7 dagen door de Stichting dient te zijn ontvangen.

4.3 Een Klacht kan slechts worden ingediend binnen een termijn van een jaar na de dag waarop Klager van het handelen of nalaten van Beklaagde dat aanleiding geeft tot het indienen van de Klacht kennis heeft genomen en in ieder geval niet later dan binnen een termijn van drie jaren na het betreffende handelen of nalaten van Beklaagde.

4.4 Mits de Klacht voldoet aan de voorwaarden opgenomen in dit artikel 4.4, stuurt het Klachtenbureau de Klager een ontvangstbevestiging en stelt het Klachtenbureau een kopie van de Klacht terstond in handen van de Beklaagde en de Aangesloten Instelling(en) waarbij de Beklaagde betrokken is. Het Klachtenbureau zal de Klacht niet ontvankelijk verklaren indien:
(a) niet voldaan is aan de eisen die aan de Klacht gesteld worden als bedoeld in artikel 4.2 van dit Reglement;
(b) deze is gericht tegen een persoon die niet betrokken is bij een Aangesloten Instelling; of
(c) deze anoniem is ingediend.

4.5 Het Klachtenbureau zal bij de ter handstelling van een kopie van de Klacht aan de Aangesloten Instelling(en) overeenkomstig artikel 4.4 van dit Reglement de Aangesloten Instelling die hiertoe naar het oordeel van het Klachtenbureau het meest geschikt wordt geacht verzoeken zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie maanden te trachten door middel van bemiddeling een minnelijke regeling tussen Klager en Beklaagde te (doen) treffen. Dit verzoek tot bemiddeling wordt niet gedaan indien de Klager in de Klacht uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de Klacht direct in behandeling gesteld dient te worden bij het Tuchtcollege en de Klager geen prijs stelt op (voorafgaande) bemiddeling.

4.6 Voorafgaand aan de behandeling van de Klacht door het Tuchtcollege dient Klager aan de Stichting het Klachtgeld te hebben voldaan. Klager ontvangt in dit kader van het Klachtenbureau een factuur. Het betaalde Klachtgeld wordt aan Klager gerestitueerd indien de Klacht door het Tuchtcollege gegrond wordt verklaard.

4.7 Na ontvangst van het Klachtgeld overeenkomstig artikel 4.6 van dit Reglement stelt het Klachtenbureau de Klacht in behandeling bij het Tuchtcollege zodra en ingeval zich één van de navolgende gevallen voordoet:
(i) de Klager heeft in de Klacht uitdrukkelijk te kennen gegeven dat de Klacht direct in behandeling gesteld dient te worden bij het Tuchtcollege en dat de Klager geen prijs stelt op (voorafgaande) bemiddeling;
(ii) de Klager of de Beklaagde geeft te kennen dat hij/zij geen prijs (meer) stelt op bemiddeling en/of uit de wens dat de Klacht wordt behandeld althans wordt doorgeleid naar het Tuchtcollege;
(iii) de Aangesloten Instelling(en) geeft/geven te kennen dat de Klacht dient te worden behandeld althans te worden doorgeleid naar het Tuchtcollege;
(iv) sinds de indiening van de Klacht overeenkomstig artikel 4.2 van dit Reglement een termijn van drie maanden is verlopen zonder dat het Klachtenbureau de mededeling van Klager en Beklaagde gezamenlijk heeft ontvangen dat een minnelijke regeling getroffen is en de Klacht niet bij het Tuchtcollege in behandeling behoeft te worden gesteld.

5 Behandeling door het Tuchtcollege

5.1 Na ontvangst van de Klacht van het Klachtenbureau door het Tuchtcollege neemt het Tuchtcollege de Klacht in behandeling.

5.2 Het Tuchtcollege kan in alle gevallen en in elke stand van de procedure de Klager of Beklaagde bevelen bepaalde stellingen toe te lichten of bepaalde, op de zaak betrekking hebbende bescheiden te overleggen. Beklaagde respectievelijk Klager kan dit weigeren indien daarvoor gewichtige redenen zijn. Het Tuchtcollege beslist of de weigering gerechtvaardigd is, bij gebreke waarvan het Tuchtcollege daaruit de gevolgtrekking kan maken die zij geraden acht.

5.3 Het Tuchtcollege verleent Beklaagde een termijn van vier weken om schriftelijk verweer te voeren. Het Tuchtcollege kan de genoemde termijn bekorten of verlengen.

5.4 Het Tuchtcollege kan Klager en Beklaagde in de gelegenheid stellen in een tweede termijn schriftelijke stukken te produceren.

5.5 De schriftelijke stukken, door Klager of Beklaagde aan het Tuchtcollege gericht, worden ter kennis gebracht van de Beklaagde door de secretaris van het Tuchtcollege. De oproep voor een mondelinge behandeling en de uitspraak zullen te allen tijde door de secretaris van het Tuchtcollege aangetekend aan Klager en Beklaagde worden verzonden.

5.6 Nadat Klager en Beklaagde in de gelegenheid zijn geweest, al dan niet in de tweede termijn schriftelijke stukken te produceren, bepaalt het Tuchtcollege de mondelinge behandeling van de Klacht, alsmede de dag, het tijdstip en plaats waar(op) deze behandeling zal plaatsvinden, tenzij het Tuchtcollege de mening is toegedaan dat de Klacht, qua aard en omvang en gelet op de schriftelijke stukken, zonder mondelinge behandeling kan worden behandeld.

5.7 De mondelinge behandeling van de Klacht geschiedt in de tegenwoordigheid van Klager en Beklaagde tenzij deze, persoonlijk opgeroepen zijnde, niet verschijnen dan wel is afgezien van een mondelinge behandeling conform artikel 5.6 van dit Reglement.

5.8 Het Tuchtcollege is te allen tijde bevoegd bij derden inlichtingen in te winnen.

5.9 Het Tuchtcollege is bevoegd bij een mondelinge behandeling Klager, Beklaagde, getuigen, deskundigen, de Aangesloten Instelling alsmede hun medewerkers te horen.

5.10 Indien Klager of Beklaagde weigert, na daartoe opgeroepen te zijn, persoonlijk bij de door het Tuchtcollege gelaste mondelinge behandeling te verschijnen, dan wel weigert op de hem gestelde vragen behoorlijk te antwoorden of de behandeling van de Klacht op enigerlei wijze bemoeilijkt, zal het Tuchtcollege daarmee rekening houden, en kan het Tuchtcollege daaruit de gevolgtrekking maken die zij geraden acht.

5.11 Klager en Beklaagde kunnen zich ter gelegenheid van de mondelinge behandeling doen bijstaan door een advocaat of een andere raadsman c.q. vertegenwoordiger die in het bezit dient te zijn van een door zijn cliënt ondertekende volmacht in het geval van vertegenwoordiging.

6 Beslissing en maatregelen

6.1 Het Tuchtcollege beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de Klacht.

6.2 Het Tuchtcollege kan, indien het oordeelt dat de tegen Beklaagde ingediende Klacht gegrond is, aan Beklaagde een of meerdere der volgende maatregelen opleggen:

(a) waarschuwing;
(b) berisping;
(c) betaling van een geldboete tot een door het Tuchtcollege te bepalen bedrag, te betalen aan de Stichting;
(d) schorsing als Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen voor de tijd van ten hoogste één jaar, alles ter beoordeling van het Tuchtcollege, waarvoor het bestuur van de betreffende Aangesloten Instelling(en) de noodzakelijke rechtshandelingen zal verrichten conform artikel 6.6 van dit Reglement;
(e) beëindiging van de betrokkenheid van Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen ter beoordeling van het Tuchtcollege, waarvoor het bestuur van de betreffende Aangesloten Instelling(en) de noodzakelijke rechtshandelingen zal/zullen verrichten conform artikel 6.6 van dit Reglement.

6.3 Het Tuchtcollege kan een Klacht ook gegrond verklaren zonder oplegging van een maatregel.

6.4 Het Tuchtcollege kan, indien één of meer van genoemde maatregelen wordt/worden opgelegd, besluiten dat de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak openbaar gemaakt dient te worden op een in het Bindend Advies omschreven wijze.

6.5 Het Tuchtcollege kan, desgewenst, één of meer van de genoemde maatregelen geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk opleggen. De inhoud van de voorwaarden, alsmede de termijn waarbinnen aan de voorwaarden moet zijn voldaan, wordt in het Bindend Advies omschreven.

6.6 De betreffende Aangesloten Instelling(en) draagt/dragen ervoor zorg dat de rechtshandelingen als bedoeld in artikel 6.2 sub (d) en (e) zullen worden verricht.

6.7 Het Tuchtcollege kan, indien het één of meer der voornoemde maatregelen geheel of gedeeltelijk aan Beklaagde oplegt, bepalen, dat de op de behandeling van de Klacht vallende kosten geheel of gedeeltelijk voor rekening komen van Beklaagde. In het Bindend Advies wordt de grootte van het verschuldigde bedrag bepaald, alsmede de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit bedrag betaald moet worden.

7 Uitspraak

7.1 Het Tuchtcollege doet binnen drie weken na de mondelinge behandeling of - wanneer geen mondelinge behandeling plaatsvindt – binnen drie weken na dagtekening van de mededeling daarvan, uitspraak. De uitspraak is een Bindend Advies.

7.2 Het Tuchtcollege beslist bij meerderheid van stemmen en legt zijn beslissing in een met redenen omklede uitspraak vast. Het Bindend Advies bevat de namen van degenen die haar hebben gedaan, de dagtekening van het Bindend Advies en wordt door de voorzitter en secretaris van het Tuchtcollege ondertekend.

7.3 Nadat het Bindend Advies is ondertekend, wordt een door de secretaris van het Tuchtcollege gewaarmerkt afschrift van het Bindend Advies, bij aangetekend schrijven, aan Klager en Beklaagde verzonden. Binnen diezelfde termijn zendt de secretaris van het Tuchtcollege tevens een door hem gewaarmerkt afschrift aan het (hoofd)bestuur van de Aangesloten Instelling(en) waartoe Beklaagde behoort.

8 Overgangsrecht

8.1 Klachten die zijn ingediend bij een tuchtcollege van een Aangesloten Instelling vóór het tijdstip waarop dit Reglement in werking is getreden, worden afgewikkeld door de instelling welke is belast met het tuchtrecht van die Aangesloten Instelling.

8.2 Klachten die betrekking hebben op feiten of gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden vóór het tijdstip waarop dit Reglement in werking is getreden, maar pas na dit tijdstip worden ingediend, worden in behandeling genomen door het Tuchtcollege.

8.3 Het Tuchtcollege neemt geen Klachten in behandeling die betrekking hebben op feiten en/of gebeurtenissen die drie jaar voor de inwerkingtreding van dit Reglement hebben plaatsgevonden.

9 Slotbepalingen

9.1 De Klacht kan op ieder moment door de Klager worden ingetrokken waardoor de klachtenprocedure als voorzien in dit Reglement eindigt.

9.2 Het Bestuur, de Bemiddelaar, de leden van het Tuchtcollege en de secretaris van het Tuchtcollege, alsmede hun plaatsvervangers, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een Klacht ter kennis zijn gekomen.

9.3 Voor de toepassing van dit Reglement vangt een termijn aan op de dag van ontvangst van een mededeling, tenzij in dit Reglement of door het Tuchtcollege uitdrukkelijk anders is bepaald.

9.4 Alvorens wordt besloten tot wijziging of intrekking van het Reglement wordt het Tuchtcollege in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging of intrekking en dienen de daartoe bevoegde organen van de Aangesloten Instellingen tot wijziging of intrekking van het Reglement te besluiten.

9.5 Bij toepassing van dit Reglement richt het Tuchtcollege zich naar de regels van een goede procesorde en een eerlijke procedure.

9.6 Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2012.