

REGLEMENT OP DE BEHANDELING VAN KLACHTEN

als bedoeld in artikel 12 van de Statuten van

de "Stichting VRT - Verenigd Register van Taxateurs" (VRT), gevestigd te Den Haag.

BEGRIPSOMSCHRIJVING

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

- 1.0 Stichting : de "Stichting VRT - Verenigd Register van Taxateurs"
- 1.1 Bestuur : het bestuur van de Stichting
- 1.2 Secretariaat : het secretariaat van de Stichting
- 1.3 Statuten : de statuten van de Stichting
- 1.4 Commissie : de Klachten- en Geschillencommissie als bedoeld in artikel 12 van de Statuten, tenzij uit het Reglement uitdrukkelijk blijkt dat een ander orgaan wordt bedoeld
- 1.5 Voorzitter : De voorzitter van de Commissie
- 1.6 Reglement : het onderhavige reglement op de behandeling van klachten
- 1.7 Gedragsregels : de voor de Register-Taxateurs geldende gedragsregels zoals neergelegd in het Reglement houdende Gedragsregels
- 1.8 Register : het register van de Stichting waarin Register-Taxateurs worden ingeschreven
- 1.9 Register-Taxateur : de door het Bestuur van de Stichting als zodanig erkende en in het Register ingeschreven natuurlijke persoon
- 1.10 Derde : een ieder die niet is ingeschreven in het Register
- 1.11 Klacht : Een klacht over een handeling van een Register-Taxateur wegens overtreding van de Gedragsregels en/of de Statuten.

SAMENSTELLING EN TAAK

Artikel 2

- 2.1 De Commissie bestaat uit een door het Bestuur te bepalen oneven aantal onafhankelijke leden, van ten minste drie. De Commissie heeft evenveel plaatsvervangende leden als leden. Alle leden en plaatsvervangende leden worden door het Bestuur benoemd.
- 2.2 De Commissie kiest zijn Voorzitter en secretaris die als zodanig zullen fungeren voor de duur van hun lidmaatschap van de Commissie.
- 2.3 De Commissie ziet toe op de naleving van de Gedragsregels, Statuten en al hetgeen overigens bij de goede beroepsuitoefening van een Register-Taxateur als betamelijk mag worden verwacht en waarmee de goede naam van het taxatiebedrijf in ere gehouden kan worden.

BEHANDELING KLACHTEN

Artikel 3

- 3.1 Een ieder die zich wenst te beklagen over een handeling van een Register-Taxateur wegens overtreding van de Gedragsregels en/of de Statuten, richt zich per brief tot het Secretariaat, waarin de Klacht wordt toegelicht. De Klacht dient ten minste de navolgende gegevens te bevatten:
 - naam, adres, woonplaats en bereikbaarheidsgegevens van de klager;
 - naam, adres, woonplaats en bereikbaarheidsgegevens van de Register-Taxateur waarop de Klacht betrekking heeft;
 - de registratiegegevens van de beklagde Register-Taxateur in het Register;
 - een duidelijke omschrijving van de Klacht.
- 3.2 De indiening van een Klacht dient vergezeld te gaan van een secretariaatsfee van € 350,00 (zegge: driehonderd vijftig euro), excl. B.T.W. welke binnen 10 dagen na dagtekening van de Klacht dient te zijn bijgeschreven op een door het Secretariaat aan te wijzen rekening. Indien dit bedrag niet of niet tijdig wordt ontvangen, dan wordt de Klacht als niet ingediend beschouwd. Indien de klachtencommissie oordeelt dat de klager (deels) in het gelijk wordt gesteld, vindt restitutie van de secretariaatsfee plaats.
- 3.3 Een ieder, Register-Taxateur of Derde, die meent dat hij in zijn belang wordt getroffen door een overtreding door een Register-Taxateur van de Gedragsregels en/of de Statuten en tijdig de secretariaatsfee als bedoeld in artikel 3.2 heeft betaald, is ontvankelijk in zijn Klacht. De Commissie en/of het bestuur verklaart echter de klager niet ontvankelijk indien i) in de Klacht om toewijzing van een vordering wordt verzocht die uit meer bestaat dan het opleggen van één of meer van de in artikel 10 genoemde sancties en/of ii) het een geschil betreft waarover de klager of de Register-Taxateur reeds een procedure – direct of indirect - bij de rechter aanhangig heeft gemaakt, dan wel waarin de rechter reeds een uitspraak over de inhoud heeft gedaan.

- 3.4 Het Secretariaat zendt een ontvangen Klacht zo spoedig mogelijk door naar de Voorzitter, die de ontvangst daarvan bevestigt aan het Secretariaat en de klager.
- 3.5 De Commissie kan ook ambtshalve besluiten een onderzoek naar het handelen van een Register-Taxateur in te stellen. De Commissie benoemt in dat geval uit zijn midden een of meer rapporteurs om het onderzoek uit te voeren en aan de Commissie te rapporteren. Aan de hand van dit rapport kan de Commissie besluiten tot klachtenbehandeling overeenkomstig dit Reglement. De betreffende rapporteur(s) nemen alsdan niet deel aan de beraadslaging en besluitvorming.
- 3.6 De Voorzitter zendt zo spoedig mogelijk een kopie van de ontvangen Klacht aan de beklaagde. Bij deze kennisgeving van de Klacht informeert de Voorzitter de beklaagde over de wijze waarop de Klacht zal worden behandeld. De Voorzitter zendt een kopie van deze brief aan beklaagde aan de klager en aan de leden van de Commissie.
- 3.7 Indien de inhoud van de Klacht daartoe naar het oordeel van de Voorzitter aanleiding toe geeft, kan hij in contact treden met zowel de klager als beklaagde in een poging de kwestie in der minne te regelen.
- 3.8 Het is de Commissie noch één of meer zijner leden niet toegestaan gedurende de behandeling van de Klacht contact met slechts één der betrokken partijen te hebben omtrent aangelegenheden die het geschil betreffen, behoudens voorafgaande schriftelijke toestemming van alle betrokken partijen.
- 3.9 De Commissie ziet toe op een voortvarend verloop van de klachtprocedure. Zij is bevoegd in voorkomende gevallen, op verzoek van een partij of uit eigen beweging, een eerder vastgestelde termijn te verlengen.
- 3.10 In de behandeling van de Klacht wordt voor zover mogelijk de in dit Reglement weergegeven procedure gevolgd en wordt daarvan alleen afgeweken voor zover de wet zulks vereist. In alle gevallen die niet zijn voorzien in dit Reglement, dient te worden gehandeld overeenkomstig de geest van het Reglement en beslist de Commissie met inachtneming van de eisen van redelijkheid en billijkheid.
- 3.11 De klager en de beklaagde kunnen zich door een raadsman laten bijstaan.

KLACHTPROCEDURE

SAMENSTELLING BEHANDELLENDE LEDEN COMMISSIE

Artikel 4

- 4.1 Indien de Voorzitter de klachtprocedure inleidt, zal hij eerst in overleg treden met de leden van de Commissie om te bepalen welke leden de Klacht zullen behandelen.
- 4.2 De zittingen van de Commissie zullen worden gevormd door de leden van de Commissie, voorgezeten door de Voorzitter. Ieder lid heeft de plicht zich van de behandeling van de Klacht te verschonen, indien hij in een bijzondere relatie tot de beklaagde dan wel de klager staat. Indien dit het geval mocht zijn ten aanzien van de Voorzitter, dan zullen de leden van de Commissie die de zaak behandelen uit hun midden een plaatsvervangend voorzitter voor de

behandeling van de zaak aanwijzen. Indien een lid van de Commissie om een andere reden niet in staat is aan de zitting deel te nemen, wijst de Voorzitter een plaatsvervangend lid aan.

NADERE SCHRIFTELIJKE STUKKEN

Artikel 5

- 5.1 De Voorzitter stelt de beklaagde middels de in artikel 3.5 genoemde kennisgeving in de gelegenheid om door middel van een schriftelijk verweerschrift te reageren op de Klacht. Het verweerschrift dient binnen vier weken na kennisgeving van de Klacht te worden ingediend bij het Secretariaat.
- 5.2 Het Secretariaat zendt kopieën van het ontvangen verweerschrift zo spoedig mogelijk door naar de klager en alle leden van de Commissie.
- 5.3 De klager kan de Klacht intrekken zolang de verweerder geen verweerschrift heeft ingediend.
- 5.4 De Voorzitter kan, indien hij dit wenselijk acht, partijen in elke fase van de klachtprocedure in de gelegenheid stellen een verdere schriftelijke toelichting in te dienen. De beklaagde zal hierbij steeds als laatste zijn schriftelijke toelichting mogen indienen.

NIET VOEREN VAN VERWEER, NIET TOELICHTEN VAN KLACHT

Artikel 6

- 6.1 Blijft de beklaagde in gebreke binnen de gestelde termijn het verweerschrift in te dienen, zonder daartoe gegronde redenen aan te voeren, dan is de Commissie bevoegd een beslissing te nemen op basis van de Klacht, zoals die bij haar is ingediend. Indien uitstel voor indiening van het verweerschrift wordt verzocht onder aanvoering van gegronde redenen, oordeelt de Commissie zo spoedig mogelijk of zij dergelijke gegronde redenen aanwezig acht. Uitstel voor indiening van het verweerschrift op basis van gegronde redenen wordt door de Commissie slechts één maal voor een termijn van ten hoogste vier weken verleend.
- 6.2 Bij de in artikel 6.1 genoemde beslissing op basis van de Klacht legt de Commissie aan beklaagde één of meerdere sancties op, tenzij deze de Commissie onrechtmatig of ongegrond voorkomen. De Commissie kan, alvorens een beslissing te nemen, de klager een redelijke termijn stellen om één of meer van zijn stellingen schriftelijk toe te lichten en hieromtrent zo nodig (aanvullend) bewijs te verschaffen.
- 6.3 Indien de klager binnen de door de Commissie bepaalde redelijke termijn in gebreke blijft zijn Klacht overeenkomstig de opdracht van de Commissie toe te lichten, zonder daartoe gegronde redenen aan te voeren, dan kan de Commissie de klachtprocedure bij beslissing voor beëindigd verklaren.

MONDELINGE BEHANDELING

Artikel 7

- 7.1 De Commissie kan, na de uitwisseling van de schriftelijke stukken, zelfstandig dan wel op verzoek van partijen besluiten een Klacht mondeling te behandelen. De secretaris van de Commissie roept partijen op om in elkaars aanwezigheid hun standpunten ter zitting mondeling toe te lichten, tenzij de Commissie daartoe geen aanleiding ziet. Partijen kunnen

gezamenlijk overeenkomen van mondelinge behandeling af te zien, door dit bij indiening van de Klacht kenbaar te maken.

- 7.2 Iedere partij dient bij een mondelinge behandeling van een Klacht in persoon te verschijnen, maar kan zich te allen tijde door een raadsman laten bijstaan.
- 7.3 De mondelinge behandeling van de Klacht is niet openbaar en vindt in principe plaats ten kantore van het Secretariaat. De datum van de mondelinge behandeling wordt, na ontvangst van verhinderdata van partijen, door de Voorzitter vastgesteld en aan de betrokken partijen bekendgemaakt.
- 7.4 Is een datum voor de mondelinge behandeling bepaald, en verschijnen partijen of één van hen niet, dan is de Commissie bevoegd te handelen naar bevind van zaken en eventueel te beslissen op basis van informatie die tijdens de mondelinge behandeling is verkregen van de wel verschenen partij.

GETUIGEN

Artikel 8

- 8.1 Indien de Commissie of één der partijen het horen van één of meer getuigen wenst, bepaalt de Commissie de dag, het tijdstip en de plaats van dit verhoor, alsmede de wijze waarop het verhoor zal geschieden. De dag, het tijdstip en de plaats worden tijdig aan partijen schriftelijk medegedeeld. Geen getuige zal worden gehoord zonder dat de beklagde in de gelegenheid is gesteld het verhoor bij te wonen en aan de getuige vragen te stellen.
- 8.2 De namen van de getuigen die een partij wenst te doen horen, worden minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan de hoorzitting aan de secretaris van de Commissie, alsmede aan de wederpartij medegedeeld, onder opgave van de onderwerpen waarover de getuige zijn getuigenis zal afleggen.
- 8.3 De Commissie beslist of en in welke vorm een verslag van het verhoor wordt opgemaakt en of de getuige dit verslag dient te ondertekenen.
- 8.4 De Commissie is bevoegd een of meer leden van de Commissie aan te wijzen om de getuige(n) te horen. In dat geval dient te allen tijde een verslag van het getuigenverhoor te worden gemaakt en door de getuige(n) te worden ondertekend.
- 8.5 Indien een partij getuigen doet horen, is zij verplicht de voor deze getuigen aan hun verhoor ter zitting verbonden kosten aan hen te betalen. Indien de Commissie een getuige doet horen, dan komen de kosten voor rekening van partijen, in beginsel ieder voor de helft.

BESLISSING

Artikel 9

- 9.1 De Commissie neemt zo spoedig mogelijk, doch in ieder geval binnen twee maanden nadat de laatste proceshandeling is verricht, een beslissing. De Commissie zal geen beslissing nemen op stukken waarvan de beklagde geen kennis heeft kunnen nemen.
- 9.2 Alle beslissingen van de Commissie worden genomen met gewone meerderheid van stemmen, zijn met redenen omkleed en zijn uitvoerbaar bij voorraad.

- 9.3 De Commissie is slechts bevoegd sancties op te leggen, indien ten laste van de beklaagde is bewezen een schending van de Gedragsregels, Statuten en/of al hetgeen overigens bij de goede beroepsuitoefening van een Register-Taxateur als betamelijk mag worden verwacht en waarmee de goede naam van het taxatiebedrijf in ere gehouden kan worden.
- 9.4 De beslissing wordt door de Voorzitter in drievoud aan het Secretariaat gestuurd, die de beslissing zo spoedig mogelijk per aangetekend schrijven aan de klager en beklaagde verstuurt.
- 9.5 Tegen de beslissing van de Commissie staat geen hoger beroep open.

MOGELIJKE SANCTIES EN KOSTENVEROORDELING

Artikel 10

- 10.1 De Commissie kan één of meer van de volgende sancties opleggen:
- een berisping;
 - tijdelijke uitschrijving uit het Register voor een door de Commissie vast te stellen periode; en/of
 - definitieve uitschrijving uit het Register.
- 10.2 De Commissie kan in overleg met het bestuur in de beslissing tevens bepalen dat de beklaagde bovenop de sancties genoemd in artikel 10.1 een vast te stellen bedrag zal moeten betalen aan de Stichting als vergoeding voor de kosten van de klachtenprocedure voor de Commissie, waaronder begrepen maar niet beperkt tot, kosten van zaalhuur, vertalingen en deskundigenonderzoek. Onder die kosten worden niet begrepen de kosten van (de raadsman of adviseur van) partijen; ieder der partijen draagt zijn eigen kosten.
- 10.3 De beslissing van de Commissie wordt gepubliceerd op de website van de Stichting, tenzij de Commissie anders beslist.

GEHEIMHOUDING

Artikel 11

Alle personen die in enige functie aan de behandeling van de Klacht deelnemen of hebben deelgenomen, zijn gehouden tot strikte geheimhouding ten aanzien van de feiten waarvan zij als gevolg van de deelname hebben kennisgenomen.

UITSLUITING AANSPRAKELIJKHEID

Artikel 12

De Stichting, een bestuurslid in persoon en/of een lid van de Commissie is nimmer aansprakelijk voor enig handelen of nalaten met betrekking tot een klachtprocedure waarop dit Reglement wordt toegepast en de gevolgen daarvan.

GEBONDENHEID

Artikel 13

De Register-Taxateurs zijn gebonden aan de klachtprocedure volgens dit Reglement. Derden zijn daarentegen eerst gebonden zodra zij met de toepassing van dit Reglement instemmen. Zij worden geacht daarmee in te stemmen zodra het Reglement aan hen is toegezonden en zij de Klacht handhaven.

WIJZIGING

Artikel 14

Dit Reglement kan worden gewijzigd door besluit van de Stichting. In geval van wijziging geldt de tekst die van kracht is op het moment dat de Klacht door de Commissie in behandeling is genomen.

TOEPASSELIJK RECHT

Artikel 15

Op de inhoud en uitleg van dit Reglement alsmede de daaruit voortvloeiende of daarmee verband houdende rechten en verplichtingen is Nederlands recht van toepassing.

Aldus vastgesteld door het Bestuur van de Stichting:

"Stichting VRT - Verenigd Register van Taxateurs", bijeengeroepen ter vergadering van 18 april 2019 te Amsterdam.