

Reglement Centrale Klachtencommissie Keurmerk Leegstandbeheer

15 juni 2017

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

stichting:

de Stichting Keurmerk Leegstandbeheer (KLB)

commissie:

de centrale klachtencommissie Leegstandbeheer, ingesteld en in stand gehouden door de stichting.

eigenaars van vastgoed,

- Overheidsinstanties;
- Toegelaten instellingen (corporaties)
- Particuliere eigenaren van vastgoed, al of niet met rechtspersoonlijkheid

beheerorganisatie:

een bedrijf of organisatie, aangesloten bij het KLB, die beroepsmatig zijn diensten aanbiedt op het gebied van (tijdelijke) beheer van vastgoed.

Dit beheer kan liggen op het gebied van bestuurlijke, technische en/of administratieve ondersteuning en verder al die werkzaamheden die contactueel zijn overeengekomen en als leegstandbeheer zijn aan te merken.

de genietende partij:

de natuurlijke persoon of rechtspersoon die van het vastgoed daadwerkelijk geniet. Dit kan o.a. door middel van een bruikleencontract of een (tijdelijke) huurcontract.

de eisende partij;

Degene die partij is bij een beheerovereenkomst en een klacht voorlegt aan de commissie.

de verweerder:

degene tegen wie de klacht is gericht.

voorwaarden:

alle voorwaarden die onderdeel kunnen uitmaken van het tussen partijen gesloten beheerovereenkomsten.

register:

een gegevensbestand van organisaties van leegstandbeheer die gecertificeerd zijn volgens de normen van het Keurmerk Leegstandbeheer. Dit register is openbaar en publiekelijk te raadplegen via internet.

Leegstandbeheerders dienen te handelen onder de in het register ingeschreven naam. Mocht dit toch niet het geval zijn, dan is de klacht toch ontvankelijk als er duidelijk sprake is van een maatschappelijke of juridische relatie of verantwoordelijkheid met de geregistreerde naam.

klachtengeld:

het bedrag dat de eisende partij aan de stichting verschuldigd is om een klachtenprocedure bij de commissie te kunnen starten.

Samenstelling en taak van de centrale klachtencommissie

Artikel 2

1. Alle leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de stichting.
2. De leden worden benoemd voor een periode van 4 jaar, met de mogelijkheid van herbenoeming.
3. Iedere afzonderlijke klacht wordt behandeld door een commissie van drie personen.
4. De voorzitter dient de hoedanigheid van meester in de rechten te hebben.
5. Het stichtingsbestuur streeft ernaar dat in de commissie personen zitting hebben die zijn voorgedragen door representatieve (branche)organisaties van leegstandbeheerders en/of vastgoedeigenaren, dan wel relevante ervaring hebben in die sector.
6. Tevens streeft het stichtingsbestuur ernaar dat in de commissie personen zitting hebben die zijn voorgedragen door representatieve organisaties van professionele/verhuurders/huurdersorganisaties en/of relevante ervaring hebben in die sectoren.
7. De leden van de commissie zijn onafhankelijk; zij spreken een oordeel uit zonder last en ruggespraak.
8. De commissie wordt bijgestaan door een secretaris.
9. Het secretariaat en administratieve ondersteuning van de commissie wordt verzorgd door de stichting.

Artikel 3

1. De commissie heeft tot taak geschillen tussen leegstandbeheerder en de genietende partij te beslechten, die voortvloeien uit het door partijen gesloten contract over het (tijdelijk) leegstandbeheer van het vastgoed.
2. De commissie doet in een geschil een uitspraak in de vorm van een bindend advies of bevordert dat partijen tot een schikking komen. Het advies is voor beide partijen bindend, tenzij de gewone rechter van oordeel is dat de uitspraak kennelijk onredelijk en onbillijk is.

Bevoegdheid

Artikel 4

1. De commissie is bevoegd een geschil wegens zwaarwegende of specifieke belangen buiten beschouwing te laten en de eisende partij te verwijzen naar de gewone rechter. Over de uitvoering van deze bepaling beslist de commissie zelf.
2. Bij spoedeisende zaken, kan een partij een beroep doen op de gewone (kort-geding) rechter.

Ontvankelijkheid

Artikel 5

De commissie verklaart partijen in hun klacht niet ontvankelijk:

1. indien en voor zover het geschil betrekking heeft op strafrechtelijke feiten en omstandigheden, waarvan een nader onderzoek moet worden afgewacht.
2. indien het een geschil betreft over de niet-betaling van een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
3. Als een klacht geen enkele relevantie heeft met leegstandbeheer.
4. Als een partij anoniem wenst te blijven.
5. De commissie kan, indien het geschil als gevolg van het bepaalde in artikel 5, lid 1 buiten de ontvankelijkheid valt, het gedeelte van de klacht dat binnen de ontvankelijkheid valt toch in behandeling nemen, indien zij afsplitsing van dat gedeelte mogelijk acht.
6. Mocht tijdens de hoorzitting blijken dat er sprake is van een niet ontvankelijkheid, dan kan op verzoek van beide partijen de commissie toch een uitspraak doen, dan wel een schikking voorstellen.
7. De commissie kan tijdens de hoorzitting eveneens een niet ontvankelijkheid buiten beschouwing laten als dat niet leidt tot enig processueel of andersoortig voordeel van een van de partijen.

Artikel 6

1. Een klacht bij de commissie bevat de volgende onderdelen:
 1. Een kopie van de beheerovereenkomst / (tijdelijke) huurovereenkomst zo nodig met relevante bijlagen.
 2. Naam, adres, woonplaats en e-mailadres van de klager, (mobiel) telefoonnummer en zo nodig het vastgoed waar het over gaat.
 3. Naam, adres, woonplaats en e-mail adres, (mobiel) telefoonnummer van de verweerder, inclusief de naam en functie van de contactpersoon.
 4. De omschrijving van de klacht, in de vorm van het klaagschrift in eerste instantie (vgl. art. 7 lid 1) en na kennisname van de reactie van de verweerder, het klaagschrift in tweede instantie (vgl. art. 7 lid 2)
 5. Een afschrift van de schriftelijke reactie van de verweerder in eerste aanleg op de klacht (vgl. artikel 7, lid1)

Klacht in eerste instantie

Artikel 7

1. De commissie verklaart de eisende partij in zijn klacht niet ontvankelijk:
 - a. indien hij zijn klacht niet eerst kenbaar heeft gemaakt bij de verweerder en deze in de gelegenheid heeft gesteld om binnen 2 weken hierop te reageren.
 - b. indien na de schriftelijke reactie op de klacht door verweerder, de eisende partij niet binnen 2 weken deze klacht heeft voorgelegd aan de centrale klachtencommissie.
2. Binnen de termijn, genoemd in het vorige lid onder b, dient het klachtengeld op de bankrekening van de stichting te zijn gestort (zie ook art. 21).
3. In afwijking van het bepaalde in dit artikel, kan de commissie besluiten het geschil toch in behandeling te nemen, indien de eisende partij ter zake van de niet naleving van de voorwaarden naar het oordeel van de commissie redelijkerwijs geen verwijt treft.

4. Ook de voorzitter kan beslissen het geschil in behandeling te nemen als de standpunten van partijen volstrekt duidelijk zijn en de positie van de verweerder niet nadelig wordt beïnvloed.
5. In afwijking van het bepaalde in lid 1 kan de eisende partij rechtstreeks bij de centrale klachtencommissie een klacht indienen inzake de opzegging van een bruikleen- of (tijdelijke) huurcontract en wel zo spoedig mogelijk dan wel binnen één week na ontvangst van de schriftelijke aanzegging. De beheerder dient daarbij de aanwijzing van de secretaris van de commissie in acht te nemen.

De behandeling van geschillen

Artikel 8

1. Degene die een geschil voorlegt, is een door het stichtingsbestuur vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. De procedure wordt pas opgestart nadat het klachtengeld op de rekening van de stichting is bijgeschreven (zie art. 21.)
3. Het in lid 1 bedoeld bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.
1. Artikel 9.

Indien de eisende partij niet binnen twee weken na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7, lid 1, sub b. wordt hij geacht de klacht te hebben ingetrokken. De commissie, dan wel de secretaris van de commissie, kan de genoemde termijnen bekorten of verlengen.

Artikel 10

1. De commissie kan besluiten de behandeling van een geschil niet voort te zetten, omdat, naar het oordeel van de commissie, een onderzoek feitelijk niet mogelijk is. Deze omstandigheid kan zich voordoen als er beheer-activiteiten plaatsvinden zonder dat er sprake is van een deugdelijke (schriftelijke) overeenkomst.
2. De commissie zal in beginsel een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan een van de partijen surséance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd.
2. Artikel 11.
1. De commissie stelt de tegenpartij schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt haar gedurende twee weken in de gelegenheid haar standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan deze termijn bekorten of verlengen.
2. Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de commissie in afschrift aan de eisende partij toegezonden.

Artikel 12

1. Indien de commissie dit nodig acht of indien één partij of beide partijen hiertoe de wens te kennen geeft of geven, worden beide partijen opgeroepen ten einde mondeling te worden gehoord. De commissie stelt plaats, dag en uur vast en stelt partijen daarvan op de hoogte. De commissie bepaalt of een hoorzitting geschiedt voor een enkelvoudige kamer (alleen de voorzitter) dan wel een meervoudige kamer.
2. De voorzitter van de commissie kan bepalen dat klachten die evident gegrond of ongegrond zijn zonder hoorzitting worden afgedaan.

3. In dit geval deelt hij zijn standpunt mede aan partijen en doet tevens als enkelvoudige kamer uitspraak
4. Mocht tijdens een hoorzitting blijken dat een partij niet ontvankelijk is, maar beide partijen stellen een uitspraak van de commissie toch op prijs en de commissie gaat hiermee akkoord, dan kan de behandeling worden voortgezet.

Uitspraak

Artikel 13

1. De commissie, dan wel de voorzitter beslist naar redelijkheid en billijkheid. De uitspraak is bindend voor partijen.
2. Het uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld. De voorzitter kan de ondertekening delegeren aan de secretaris.
3. Het bindend advies bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a. de namen van de leden van de commissie en de secretaris;
 - b. de namen van partijen en hun vertegenwoordigers;
 - c. de dagtekening van het bindend advies;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing.

Artikel 14

1. De commissie beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of (gedeeltelijk) (on)gegrond zijn van de klacht.
2. De commissie kan voorts de volgende beslissingen nemen:
 - a. het vaststellen van een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding;
 - b. het vaststellen van een betalingsverplichting;
 - c. het opleggen van de nakoming van de overeenkomst, tenzij een partij daartoe niet bevoegd is;
 - d. de ontbinding van de overeenkomst of deze ontbinding bevestigen;
 - e. het opdragen aan de beheerder de geleverde zaak te laten vervangen door een soortgelijke zaak;
 - f. het opdragen aan de beheerder om herstelwerkzaamheden te laten verrichten;
 - g. het geven van de bevoegdheid om voor rekening van de beheerder bepaalde werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
 - h. alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht.
3. De commissie kan een oplossing, die door een der partijen aan de andere partij werd voorgesteld voordat deze het geschil bij de commissie aanhangig maakte, maar die door de tegenpartij niet werd geaccepteerd, bindend opleggen.

Artikel 15

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de commissie de klacht niet ontvankelijk en wordt tevens een termijn bepaald, waarbinnen het geschil door de betrokkene opnieuw aanhangig kan worden gemaakt, zonder dat deze opnieuw klachtengeld verschuldigd is.

Artikel 16

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, kan de commissie de inhoud daarvan in de vorm van een bindend advies vastleggen.

Artikel 17

1. Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, kan in het bindend advies tevens worden bepaald, dat de tegenpartij door de eisende partij ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld aan deze moet vergoeden.
2. Het bepaalde in het eerste lid is eveneens van toepassing, indien de klacht weliswaar ongegrond wordt bevonden, maar de commissie van oordeel is dat het geschil desalniettemin op goede gronden aan haar is voorgelegd.
3. Leegstandbeheerders waartegen een klacht gegrond wordt verklaard, kunnen worden veroordeeld tot het betalen van de proceskosten.
4. Artikel 18.

De door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten zijn voor hun eigen rekening, tenzij de commissie anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de geheel of gedeeltelijk in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij in redelijkheid gemaakte kosten dan wel een gedeelte daarvan.

Artikel 19

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een, binnen twee weken na de verzenddatum van het bindend advies door een partij schriftelijk gedaan verzoek, een kennelijke reken- of schrijffout in het bindend advies herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 15 lid 3 onder a tot en met c onjuist zijn vermeld - tot verbetering van die gegevens overgaan.
2. Een verzoek als bedoeld in het eerste lid wordt in afschrift aan de wederpartij gezonden en schort de mogelijkheid van tenuitvoerlegging van het bindend advies op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt twee weken in de gelegenheid gesteld op het verzoek als bedoeld in het eerste lid te reageren.
4. Herstel of verbetering geschiedt middels schriftelijke mededeling aan partijen.
5. Geheimhouding

Artikel 20

De leden van de commissie zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle de partijen betreffende gegevens die hen bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.

Financiële bijdragen

Artikel 21

De hoogte van het klachtengeld en de kosten van het geding worden jaarlijks vastgesteld door het stichtingsbestuur en worden tevens gepubliceerd op de website. Tenzij anders vermeld zijn alle bedragen inclusief 21% BTW.

Per 1 september 2016 heeft het stichtingsbestuur het klachtengeld vastgesteld op € 25,00 .
Het rekeningnummer waarop het klachtengeld moet worden gestort is
NL18RABO0118684663 tnv KLB, o.v.v. klacht en eventueel klachtnummer.

De proceskosten zijn bepaald op € 500,- excl. BTW.

Aansprakelijkheid

Artikel 22

1. Iedere aansprakelijkheid van de stichting, haar bestuursleden, leden van de klachten en bezwaarcommissie, werknemers en personen waarmee de stichting een (administratief) samenwerkingsverband heeft gesloten, voor schade die voortvloeit uit of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, is beperkt tot het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van de stichting daarvoor uitgekeerde bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering.
2. Elke aansprakelijkheid van bovenvermelde functionarissen in persoon is uitgesloten.
3. Als de verzekeraar in enig geval niet tot uitkering overgaat is de (gecumuleerde) aansprakelijkheid voor de totale schade die voortvloeit uit of in verband staat met de overeengekomen werkzaamheden, beperkt tot het betaalde klachtengeld aan de stichting.

Verbreding competentie

Artikel 23

1. De klachtencommissie kan op verzoek van een der partijen besluiten een klacht in behandeling te nemen zonder dat er sprake is van een contractuele situatie op het moment van de klacht (bijvoorbeeld: een onzorgvuldige precontractuele relatie of een schadevergoeding achteraf). Zij dienen vervolgens alle procedurele vereisten van dit reglement in acht te nemen.
2. De eigenaar van het vastgoed en de leegstandbeheerder kunnen overeenkomen dat mogelijke geschillen tussen deze partijen eveneens onder de competentie van de geschillencommissie van het KLB vallen. De geschillencommissie zal hierbij zoveel mogelijk de bepalingen van dit reglement hanteren.

Slotbepalingen

Artikel 24

1. Alle correspondentie met de Centrale Klachtencommissie wordt zoveel als mogelijk gevoerd via email. De ontvangst wordt bevestigd door een retourmail van de afzender.
2. Ieder gecertificeerd bedrijf heeft daarvoor een uniek emailadres en wel klacht@naam van het bedrijf.nl/com
3. Alle correspondentie inzake een klacht gaat via dit emailadres.
4. Het leegstandbedrijf is zelf verantwoordelijk voor de bereikbaarheid van dit adres.

5. Klachten kunnen bij de centrale klachtencommissie worden geadresseerd op het speciale daarvoor bestemde emailadres klacht@keurmerkleegstandbeheer.nl

Artikel 25

Vernietiging van het bindend advies van de commissie kan uitsluitend plaatsvinden door het ter toetsing voor te leggen aan de gewone rechter binnen twee weken na de verzending van de uitspraak aan partijen. De rechter kan het bindend advies vernietigen, indien de uitspraak in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geoordeeld. Door niet binnen voornoemde termijn de uitspraak aan de gewone rechter ter toetsing voor te leggen, wordt de uitspraak onherroepelijk.

Artikel 26

In ieder contract van de gecertificeerde bedrijven met de genietende partij dient direct onder de plaats van ondertekening, uitdrukkelijk te worden vermeld de volgende toevoeging:

“Bij dit contract is het klachtenreglement van het Keurmerk Leegstandbeheer van toepassing. Dit reglement is te raadplegen op de website van het Keurmerk”.

Artikel 27

In alle gevallen waarin dit reglement niet voorziet, beslist de commissie, met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.