

Reglement Klachtencommissie
Keurmerk Leegstandbeheer
ingangsdatum: 15 oktober 2022

Begripsomschrijving

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

Stichting:

Stichting Keurmerk Leegstandbeheer (KLB)

Commissie:

De klachtencommissie Keurmerk Leegstandbeheer, ingesteld en in stand gehouden door de stichting. De klachtencommissie is de commissie voor geschillen tussen gebruikers, leegstandbeheerder en opdrachtgevers die via een contract met elkaar verbonden zijn of verbonden zijn geweest.

Opdrachtgever:

Eigenaar van leegstaand vastgoed dan wel een goederenrechtelijk gerechtigden die een overeenkomst heeft met een beheerorganisatie aangaande het beheer van het leegstaand vastgoed.

Leegstandbeheerder:

Een bedrijf dat of organisatie die gecertificeerd was door het KLB ten tijde van de feiten waar het geschil betrekking op heeft.

De genietende partij:

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die van het vastgoed daadwerkelijk geniet en die een overeenkomst daarover is aangegaan met de beheerorganisatie.

De eisende partij:

Degene die de klacht aanhangig heeft gemaakt bij de commissie.

De verweerder:

Degene tegen wie de klacht is gericht.

Keurmerkhouders:

Organisatie tijdens een inspectie aantoonbaar heeft voldaan aan de BRL voor het beheren van leegstaand vastgoed en daardoor het KLB certificaat heeft ontvangen.

Register:

Het KLB register waarin keurmerkhouders zijn opgenomen. Dit register is openbaar en publiekelijk te raadplegen via de website van KLB.

Klachtengeld:

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

Proceskosten:

De kosten die de Stichting moet maken voor de behandeling van een geschil.

Samenstelling en taak van de klachtencommissie

Artikel 2

1. De commissie bestaat uit minimaal 3 en maximaal 6 leden.
2. Alle leden worden benoemd en ontslagen door het bestuur van de stichting. 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. Tenminste één lid van de commissie 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 opdrachtgevers en/of leegstandbeheerder en/of de genietende partij te beslechten.
2. De commissie doet in een geschil een bindende uitspraak of bevordert dat partijen tot een schikking komen.
3. De proceskosten komen ten laste van de bij het proces betrokken partijen en komen niet ten laste van de stichting.

Artikel 3A

1. De secretaris van de commissie kan - maar is niet verplicht - een poging doen tussen klager en verweerder te bemiddelen. Indien de secretaris een bemiddelingspoging doet, informeert hij de commissie daarover.
2. Indien de bemiddelingspoging er toe leidt dat de klacht wordt ingetrokken dan wel dat de klager schriftelijk verklaart dat behandeling van zijn klacht door de commissie niet meer nodig is, biedt de secretaris aan het bereikte resultaat voor partijen op schrift te zetten. Wanneer dit aanbod door tenminste één der partijen aanvaard wordt, zet de secretaris het bereikte resultaat op schrift. Van het op schrift gezette resultaat zend de secretaris een exemplaar aan iedere partij en aan de commissie.
3. Wanneer de bemiddelingspoging niet slaagt dan wel na een redelijke termijn (nog) niet geslaagd is, deelt de secretaris per e-mail aan iedere partij en aan de commissie mee dat hij zijn bemiddelingspoging staakt.
4. Aan een bemiddelingspoging zijn voor partijen geen kosten verbonden.

Ontvankelijkheid

Artikel 4

1. De commissie verklaart partijen in hun klacht niet ontvankelijk:
 1. indien het een geschil betreft over een factuur en daaraan geen inhoudelijke klacht ten grondslag ligt.
 2. indien een klacht geen enkele relevantie heeft met leegstandbeheer.
 3. indien een partij anoniem wenst te blijven.
 4. indien niet voldaan wordt aan het gestelde in artikel 6.
 5. indien de klager de klacht niet eerst schriftelijk kenbaar heeft gemaakt bij de verweerder en deze in de gelegenheid heeft gesteld om binnen 10 werkdagen hierop te reageren.

6. indien na de schriftelijke reactie op de klacht door verweerder, of indien de verweerder na afloop van de in lid 1, ten vijfde van dit artikel gestelde termijn van tien werkdagen niet schriftelijk gereageerd heeft, de eisende partij niet binnen 1 maand na ontvangst van de schriftelijke reactie van verweerder dan wel na binnen 1 maand na het verstrijken van de in lid 1, ten vijfde van dit artikel genoemde termijn van tien werkdagen deze klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend.
7. indien niet binnen 1 maand na de bevestiging door de secretaris van de klachtencommissie van de ontvangst van de klacht het klachtengeld op de bankrekening van de stichting is gestort.

2. De commissie kan, indien het geschil als gevolg van het bepaalde in artikel 4 lid 1 gedeeltelijk niet ontvankelijk is, het gedeelte van de klacht dat ontvankelijk is toch in behandeling nemen, indien zij afsplitsing van dat gedeelte mogelijk acht.

3. Mocht tijdens de hoorzitting blijken dat er sprake is van een niet ontvankelijkheid, dan kan de commissie op verzoek en met instemming van beide partijen de klacht in behandeling nemen.

4. Indien naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid het niet voor rekening en risico van de eisende partij komt dat aan één of meer voorwaarden voor ontvankelijkheid niet voldaan wordt, kan de commissie besluiten om de klacht toch ontvankelijk te verklaren en in behandeling te nemen.

5. In afwijking van het bepaalde in lid 1 sub 5 en 6, kan de eisende partij rechtstreeks bij de klachtencommissie een klacht indienen, indien het de opzegging van een bruikleen- of (tijdelijke) huurovereenkomst betreft. Deze klacht dient ingediend te worden binnen 28 kalenderdagen na ontvangst van de schriftelijke opzegging. De beheerder dient daarbij de aanwijzing van de secretaris van de commissie in acht te nemen.

6. Wanneer de secretaris - na het ondernemen van een bemiddelingspoging - schriftelijk aan partijen heeft medegedeeld dat hij zijn bemiddelingspoging staakt, is de klager bevoegd zijn klacht nogmaals in te dienen. Indien de klager van deze bevoegdheid gebruik maakt, dient hij dit binnen 28 kalenderdagen na de dag, waarop de secretaris schriftelijk aan partijen heeft medegedeeld dat hij zijn bemiddelingspoging staakt, te doen.

7. 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 geregistreeerde naam.

8. De secretaris van de klachtencommissie dient de eisende partij er op te wijzen dat zijn klacht niet ontvankelijk is en dient hem in de gelegenheid stellen om binnen een termijn van 2 weken alsnog te voldoen aan de voorwaarden voor ontvankelijkheid. Indien de eisende partij niet aan dit verzoek voldoet, wordt hij geachte de klacht te hebben ingetrokken.

Opschorting

Artikel 5

1. De commissie is bevoegd de behandeling van een klacht op te schorten indien en voor zover er ten aanzien van de feiten, waarop de klacht betrekking heeft, een strafrechtelijk onderzoek gaande is.

Klacht

Artikel 6

Een klacht bij de commissie dient de volgende onderdelen te bevatten:

1. Een kopie van de beheerovereenkomst/bruikleenovereenkomst/(tijdelijke) huurovereenkomst zo nodig met relevante bijlagen.

2. Naam, adres, woonplaats en e-mailadres van de eisende partij, (mobiel) telefoonnummer en zo nodig het vastgoed waar de klacht betrekking op heeft.
3. Naam, adres, woonplaats/vestigingsplaats van de verweerder.
4. De omschrijving van de klacht, die in ieder geval moet bevatten de relevante feiten en de gronden waar de klacht op berust en waarbij een kopie gevoegd moet zijn van de schriftelijke klacht die de eisende partij bij de verweerder heeft ingediend.
5. Een afschrift van de schriftelijke reactie van de verweerder op de door de klager ingediende klacht, dan wel de mededeling van klager dat verweerder niet binnen de gestelde termijn van tien werkdagen schriftelijk heeft gereageerd.

De behandeling van geschillen

Artikel 7

1. De voorzitter kan beslissen het geschil zonder de overige commissieleden af te doen als de standpunten van partijen volstrekt duidelijk zijn en de positie van de verweerder daardoor niet nadelig wordt beïnvloed.

Artikel 8

1. Degene die een geschil voorlegt, is een door het stichtingsbestuur vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.
2. De behandeling wordt pas opgestart nadat het klachtengeld op de rekening van de stichting is bijgeschreven. Onverminderd het bepaalde in artikel 4, lid 7 neemt de behandeling van een klacht eerst een aanvang nadat het klachtengeld op de rekening van de Stichting is bijgeschreven.
3. Het in lid 1 bedoeld bedrag wordt door de Stichting niet terugbetaald.

Artikel 9

1. De commissie kan besluiten een klacht ongegrond te verklaren indien er naar het oordeel van de commissie een onderzoek feitelijk niet mogelijk is, tenzij het ontbreken van feiten voor rekening en risico van één der partijen komt.

Artikel 10

1. De commissie stelt de verweerder schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil en stelt haar gedurende twee weken na het verzenden van deze kennisgeving in de gelegenheid haar standpunt over het geschil schriftelijk aan de commissie kenbaar te maken. De commissie kan deze termijn verlengen.
2. Aan de eisende partij wordt een kopie toegezonden van de in lid 1 bedoelde kennisgeving.

Artikel 11

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. De commissie kan bepalen dat een hoorzitting met behulp van elektronische communicatiemiddelen plaats zal vinden.
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

Uitspraak

Artikel 12

1. De commissie, dan wel de voorzitter beslist naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid. De uitspraak is bindend voor partijen.
2. De commissie doet uitspraak over haar kosten en bepaalt of de kosten geheel voor rekening van één partij, dan wel voor beide partijen komen, onder vaststelling van de onderlinge verdeling van de kosten, met inachtneming van het volgende: De commissie kan de klager slechts tot betaling van alle kosten van de klachtenprocedure (waaronder in ieder geval begrepen alle kosten van de commissie en van beide partijen) veroordelen, wanneer de klager -nadat de secretaris van de commissie hem schriftelijk heeft geadviseerd deze klacht niet door te laten behandelen- er voor kiest zijn klacht door te zetten en door de commissie te laten behandelen.
3. De uitspraak wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld. De voorzitter kan de ondertekening delegeren aan de secretaris.
4. De uitspraak 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 de uitspraak;
 - d. de motivering van de gegeven beslissing;
 - e. de verdeling van de proceskosten.

Artikel 13

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 veroordelen van één van partijen tot het betalen van een door de commissie vastgestelde (schade)vergoeding.;
 - b. het veroordelen van één der partijen tot het betalen van een door de commissie vastgesteld bedrag
 - c. het veroordelen tot nakoming van de overeenkomst, tenzij een partij daartoe niet bevoegd is;
 - d. de ontbinding van de overeenkomst of bevestigen dat de overeenkomst op een bepaalde datum ontbonden is;
 - e. het opdragen aan de beheerder een geleverde zaak te laten vervangen door een soortgelijke zaak;
 - f. het opdragen aan de beheerder om voor zijn rekening herstelwerkzaamheden te laten verrichten
 - g. het opdragen aan de beheerder om voor zijn rekening bepaalde werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;
 - h. alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht.

Artikel 14

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 15

Indien de partijen bij de mondelinge behandeling tot een schikking komen, zijn zij bevoegd de commissie te verzoeken deze schikking schriftelijk vast te leggen.

Artikel 16

1. Indien de klacht door de commissie geheel of gedeeltelijk gegrond wordt bevonden, kan in de uitspraak tevens worden bepaald, dat de verweerder het, door de eisende partij ingevolge artikel 8 betaalde klachtengeld 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 klachtengeld naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor rekening van verweerder dient te komen.
3. De commissie is bevoegd een partij te veroordelen tot het betalen van de proceskosten, dan wel de proceskosten te verdelen over partijen.

Artikel 17

De door partijen ter zake van de behandeling van het geschil gemaakte kosten zijn voor hun eigen rekening, tenzij de commissie anders bepaalt. De commissie kan bepalen dat de kosten, die door een partij ter zake van de behandeling van het geschil zijn gemaakt, geheel of gedeeltelijk voor rekening van de wederpartij kunnen komen.

Artikel 18

1. De voorzitter van de commissie kan uit eigen beweging of op een, binnen twee weken na de verzenddatum van de uitspraak door een partij schriftelijk gedaan verzoek, een kennelijke reken- of schrijffout in de uitspraak herstellen, dan wel - indien de gegevens genoemd in artikel 12 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 uitvoering van de uitspraak op, totdat op het verzoek is beslist.
3. De wederpartij wordt binnen twee weken na ontvangst van het in lid 1 bedoelde verzoek 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.

Artikel 19

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 20

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

Per 1 april 2021 heeft het stichtingsbestuur het klachtengeld vastgesteld op € 50,00 inclusief BTW en de proceskosten op maximaal € 750,00 exclusief BTW. Het rekeningnummer waarop het klachtengeld moet worden gestort is NL18RABO0118684663 tnv KLB, o.v.v. klacht en eventueel klachtnummer.

Aansprakelijkheid

Artikel 21

1. Iedere aansprakelijkheid van de stichting, haar bestuursleden, leden van de klachtencommissie, 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 22

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 relatie 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 klachtencommissie van het KLB vallen. De klachtencommissie zal hierbij zoveel mogelijk de bepalingen van dit reglement hanteren.

Slotbepalingen

Artikel 23

1. Alle correspondentie met de klachtencommissie wordt zoveel als mogelijk gevoerd via email., waarbij alle bijlagen zoveel mogelijk gedigitaliseerd dienen te zijn (dat wil zeggen scan of PDF, slechts bij uitzondering foto's van documenten). De ontvangst wordt bevestigd door een retourmail aan de afzender.
2. Ieder KLB gecertificeerd bedrijf heeft daarvoor een uniek emailadres namelijk klacht@naam van het bedrijf.nl/com
3. Alle correspondentie inzake een klacht gaat via dit emailadres.
4. Het KLB gecertificeerde bedrijf is zelf verantwoordelijk voor de bereikbaarheid op dit adres.
5. Klachten kunnen bij de klachtencommissie worden geadresseerd op het emailadres klacht@keurmerkleegstandbeheer.nl

Artikel 24

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