

Klachtenprocedure

Van Santvoort makelaars b.v. is aangesloten bij de NVM (Nederlandse Vereniging van makelaars). Dit betekent dat wij de NVM Erecode en Algemene Voorwaarden van de NVM onderschrijven.

Voordat u een klacht indient heeft u altijd de mogelijkheid eerst advies in te winnen bij de NVM-Consumentenvoorlichting.

NVM-Consumentenvoorlichting fungeert als aanspreekpunt voor een ieder, die bij een vraag of een klacht over een NVM-makelaar geïnformeerd wil worden. Naast informatie over NVM-makelaars in het algemeen en informatie over wat u van een NVM-makelaar mag verwachten, kan NVM-Consumentenvoorlichting u informeren over de mogelijkheden om over uw klacht een oordeel te krijgen. NVM-Consumentenvoorlichting kan alleen informeren, niet oordelen.

NVM-Consumentenvoorlichting is iedere werkdag bereikbaar van 9.00 tot 11.30 uur op telefoonnummer: 030 – 6085189. E-mail: cv@nvm.nl.

Onze klachtenprocedure kent twee fasen: Fase 1 van de klachtenprocedure stelt onze organisatie in staat uw klacht te beoordelen, om ons een mening hierover te vormen en daarop te reageren. Van Santvoort makelaars zal proberen naar uw tevredenheid een oplossing te vinden. Bent u onverhoopt niet gelukkig met onze reactie, dan heeft u in fase 2 de mogelijkheid om het geschil via arbitrage / tuchtrechtspraak op te lossen.

Fase 1 – klacht indienen

Wanneer u uw klacht mondeling aan de betreffende medewerker kenbaar heeft gemaakt en het is u niet gelukt om daarover met direct betrokkenen tot overeenstemming te komen, verzoeken wij u ons de details van uw klacht op schrift te stellen.

Dit om er zeker van te zijn dat wij de reden van uw klacht volledig begrepen hebben.

Zend uw klacht schriftelijk naar:
Van Santvoort Makelaars b.v.
t.a.v. office manager
Postbus 56
5520 AB Eersel

Of per email: info@vansantvoort.nl

Na ontvangst van de klacht wordt deze door de office-manager geregistreerd en draagt deze er zorg voor dat de klacht wordt doorgeleid naar het juiste kantoor of medewerker, waar de klacht betrekking op heeft.

In overleg met de medewerker en directie wordt uw klacht zo snel mogelijk in behandeling genomen en ontvangt u binnen 7 dagen een reactie op uw klacht. Zijn wij niet in staat u direct een volledig antwoord te geven dan zullen wij u binnen 28 dagen nader informeren over de voortgang van de klachtafhandeling.

Fase 2 – arbitrage

Indien wij niet in staat zijn overeenstemming te bereiken over de oplossing van uw klacht dan heeft u de mogelijkheid het geschil voor te leggen aan de NVM. In eerste instantie moet de klacht bij de afdeling Consumentenvoorlichting van de NVM worden ingediend.

De adresgegevens zijn
Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en Vastgoeddeskundigen NVM
Afdeling Consumentenvoorlichting
Postbus 2222
3430 DC Nieuwegein

Deze afdeling bekijkt of er nog een oplossing mogelijk is tussen de NVM-makelaar en u. Als dat niet lukt of u stelt geen prijs op bemiddeling, dan wordt de klacht direct doorgestuurd naar de tuchtrechter of de Geschillencommissie Makelaardij. Dit is afhankelijk van wat voor klacht u heeft. Meer informatie vindt u op www.nvmtuchtrechtspraak.nl.

U kunt de klacht ook direct, zonder tussenkomst van de NVM, indienen bij de Geschillencommissie Makelaardij. Dit kan digitaal via www.degeschillencommissie.nl of schriftelijk.

De adresgegevens zijn:
Geschillencommissie Makelaardij
Bordewijklaan 46
2591 XR Den Haag
www.degeschillencommissie.nl