



REGLEMENT CENTRALE KLACHTENCOMMISSIE LEEGSTANDBEHEER. (versie 29 aug 2014)

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.

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 (plaatsvervangende) 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 voor één termijn.
3. Iedere 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 er naar dat in de commissie personen zitting hebben die zijn voorgedragen door representatieve (branche)organisaties van leegstandbeheerders en/of relevante ervaring heeft in die sector.
6. Tevens streeft het stichtingsbestuur er naar dat in de commissie personen zitting hebben die zijn voorgedragen door representatieve organisaties van professionele vastgoedeigenaren en/of relevante ervaring heeft in die sector.

7. De leden van de commissie zijn onafhankelijk; zij spreken een oordeel uit zonder last en ruggespraak.
8. De commissie kan worden bijgestaan door een secretaris. De secretaris wordt benoemd door het bestuur.
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 bindend advies heeft kracht van wet, tenzij de gewone rechter van oordeel is dat de uitspraak kennelijk onredelijk en onbillijk is.

Bevoegdheid

Artikel 4.

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, dan wel in opdracht van het stichtingsbestuur.

Ontvankelijkheid

Artikel 5.

De commissie verklaart partijen in hun klacht ambtshalve 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 5a, 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.

Artikel 6.

Een klacht bij de commissie bevat de volgende onderdelen:

1. Naam, adres, woonplaats en e-mail-adres van de klager,
2. Naam, adres, woonplaats en (zo mogelijk) e-mail adres van de verweerder,
3. Een afschrift van de schriftelijke reactie in eerste aanleg van de verweerder op de klacht (vgl. artikel 7, lid 1)
4. De omschrijving van de klacht,
5. Eventueel verzoek om getuigen of deskundigen te horen.
6. Datum, naam en functie vertegenwoordiger van de klager en dagtekening.

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 een 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.
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.

De behandeling van geschillen

Artikel 8.

1. Partijen hebben het recht zich bij de behandeling van een geschil door derden te laten bijstaan of te laten vertegenwoordigen.
2. Het geschil dient aan de commissie schriftelijk te worden voorgelegd op een door de commissie aangegeven wijze.

Artikel 9.

1. Degene die een geschil voorlegt, is een door het stichtingsbestuur vastgesteld bedrag aan klachtengeld verschuldigd.

2. De procedure wordt opgestart nadat het klachtengeld op de rekening van de stichting is bijgeschreven.
3. Het in lid 1 bedoeld bedrag wordt door de commissie niet terugbetaald.

Artikel 10.

Indien de eisende partij niet binnen twee weken na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 7, wordt zij geacht het geschil te hebben ingetrokken. De commissie kan de genoemde termijnen bekorten of verlengen.

Artikel 11.

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 beheeractiviteiten 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.

Artikel 12.

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 13.

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.
2. De commissie kan bepalen dat klachten die evident gegrond of ongegrond zijn zonder hoorzitting worden afgedaan.
3. De commissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en door haar te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de commissie aan haar te zijn opgegeven.
4. Alleen met toestemming van de commissie kunnen tijdens de hoorzitting nog stukken worden ingebracht

Artikel 14.

1. De commissie kan, indien zij dat noodzakelijk acht, zelf inlichtingen inwinnen, onder meer door het horen van getuigen of deskundigen, door het instellen van een onderzoek of door het doen instellen van een onderzoek door één of meer door haar aan te wijzen deskundige(n).
2. De commissie geeft daarvan kennis aan partijen. Partijen kunnen bij het horen van getuigen of deskundigen desgewenst aanwezig zijn.
3. De commissie verstrekt een afschrift van het deskundigenrapport aan partijen die daarop binnen twee weken schriftelijk bij de commissie kunnen reageren. De commissie kan de termijn bekorten of verlengen.

Uitspraak

Artikel 15.

1. De commissie beslist naar redelijkheid en billijkheid, met inachtneming van de tussen partijen gesloten overeenkomst en de daarvan deel uitmakende voorwaarden.
2. Is er sprake van een situatie als bedoeld in artikel 3 lid 2 dan beslist de commissie met in achtneming van de relevante feiten en omstandigheden
3. De commissie beslist in raadkamer met meerderheid van stemmen. Het bindend advies wordt door de voorzitter ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld. De voorzitter kan de ondertekening delegeren aan de secretaris.
4. 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 16.

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:
 - * het vaststellen van een door één van partijen te betalen (schade)vergoeding;
 - * het vaststellen van een betalingsverplichting;
 - * het opleggen van de nakoming van de overeenkomst, tenzij een partij daartoe niet bevoegd is.
 - * de ontbinding van de overeenkomst of deze ontbinding bevestigen;
 - * het opdragen aan de beheerder de geleverde zaak te laten vervangen door een soortgelijke zaak;
 - * het opdragen aan de beheerder om herstelwerkzaamheden te laten verrichten;

* het geven van de bevoegdheid om voor rekening van de beheerder bepaalde werkzaamheden door een derde te laten uitvoeren;

* alsmede iedere andere beslissing, die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil.

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 17.

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 18.

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 19.

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. De klachtencommissie kan het stichtingsbestuur adviseren een leegstandbeheerder uit het register te verwijderen.

Artikel 20.

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 21.

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.

Geheimhouding, wraking en verschoning

Artikel 22.

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.

Artikel 23.

1. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld.
2. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
3. Op grond van feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid kan een lid van de commissie zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen.
4. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie, dan wel door een ander door de stichting aangewezen persoon.
5. De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen medegedeeld.

Financiële bijdragen

Artikel 24.

De hoogte van het klachtengeld en de kosten van het geding (artikel 20, lid 1 en 3) worden jaarlijks vastgesteld door het stichtingsbestuur en worden tevens gepubliceerd op de website. Tenzij anders vermeld zijn alle bedragen exclusief BTW.

Per 1 januari 2014 heeft het stichtingsbestuur het klachtengeld vastgesteld op € 30,00 (incl. BTW) en de kosten van het geding € 500,- (excl. BTW).

Aansprakelijkheid**Artikel 25.**

1. Iedere aansprakelijkheid van de stichting, haar bestuursleden, leden van de geschillencommissie, 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 26.**

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), mits alle partijen daarmee kunnen instemmen. 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.
3. Artikel 4 is hierbij van toepassing.

Slotbepalingen**Artikel 27.**

1. Alle correspondentie met de Centrale Klachtencommissie wordt 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 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 28.

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 zal 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 29.

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 30.

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