

Klacht- & tuchtrecht en gedragsregels

Kwaliteitsborging betekent ook het regelen van klacht- & tuchtrecht en gedragsregels. EMCI legt uit hoe het werkt bij EMCI Register en welke ontwikkelingen zijn ingezet.

Disciplinair klachtrecht

EMCI heeft disciplinair klachtrecht. Dit betekent dat de certificaathouder via het klacht- en tuchtrecht kan worden aangesproken op het handelen en de integriteit. Het is bij een disciplinaire klacht niet mogelijk om een materiële compensatie, zoals schadevergoeding af te dwingen. Deze vorm van klachtrecht is geen vervangende rechtspraak.

De toetsing vindt plaats op basis van de gedragsregels en de procedurevereisten. Bij de toetsing wordt uitsluitend gekeken of beide correct zijn toegepast. De gedragsregels zijn in aanvulling op de wet- en regelgeving, een door de beroepsgroep vrijwillig overeengekomen beschrijving van afspraken ten aanzien van het handelen in het beroep en de integriteit. De procedurevereisten leggen aspecten met betrekking tot de procedure vast, bijvoorbeeld het vereiste om vooraf prijsafspraken te maken.

Het disciplinair klachtrecht kent 4 fasen. In fase 1 en 2 onderzoeken de klager en de certificaathouder of beiden gezamenlijk de klacht kunnen oplossen. En bij fase 2 krijgen beiden hierbij assistentie van een klachtbemiddelaar. Beiden kunnen ervoor kiezen om fase 1 en 2 over te slaan. Bij fase 3 wordt de klacht onderzocht door een klachtcommissie. De klachtcommissie staat onder onafhankelijk voorzitterschap van een gekwalificeerde jurist. De beide partijen kunnen ieder een eigen commissielid voorstellen. De klachtcommissie doet een uitspraak en kan een sanctie opleggen. Indien één van de partijen niet tevreden is met de uitspraak kan beroep worden ingesteld bij ICC Council, fase 4.

Mogelijke sancties zijn berisping, schorsing, roeyement, aanvullende certificeringsvoorwaarden en aanvulling scholingseisen.

De kosten van de procedure komen voor rekening van de certificaathouder en klager, beiden betalen de helft. EMCI kan besluiten de kosten kwijt te schelden.

Hiervoor kan alleen de klager een verzoek indienen.

Vertrouwenspersoon

EMCI streeft ernaar in 2017 voor alle specifieke beroepsgroepen in haar register een vertrouwenspersoon in te stellen. De vertrouwenspersoon is er voor de certificaathouders. Het is een laagdrempelige manier voor certificaathouders om een ervaren en deskundige persoon om advies te vragen met betrekking tot kwesties rondom het handelen en de integriteit.

Geschillen- en arbitrageregeling

De ervaringen met het disciplinair klachtrecht uit de achterliggende jaren tonen aan dat klagers veelal wel een materiële vergoeding willen en hiervoor niet naar een rechtbank willen. EMCI onderzoekt de mogelijkheid om te komen tot een arbitrage- en geschillenregeling. In zo'n regeling wordt het mogelijk een geschil inhoudelijk te beoordelen en te koppelen aan de mogelijkheid van het toekennen van een materiële compensatie, zoals schadevergoeding. Als de regeling tot stand komt zal een vaste vereiste zijn dat partijen vooraf, bijvoorbeeld in de makelaardijovereenkomst of de expertise/opdrachtovereenkomst, moeten overeenkomen dat geschillen via deze regeling worden opgelost.

Intern onderzoek

Los van het klachtrecht, een vertrouwenspersoon en de arbitrage-geschillenregeling kan EMCI, of een aan haar verbonden organisatie, zoals NBMS of HISWA, een eigen intern onderzoek instellen. Een intern onderzoek wordt geleid vanuit ICC Council en heeft tot doel besloten een kwestie te onderzoeken en de uitkomsten vertrouwelijk te rapporteren aan ICC Council zodat correctie of verbetermaatregelen kunnen worden genomen.

Advies

- Zorg ervoor dat u een goede rechtsbijstandverzekering heeft. Zo'n verzekering vergoedt de kosten van

de klachtrechtprocedure en staat u als klager hierin bij. Ga wel na of uw polis inderdaad klachtrecht vergoedt en neem maatregelen als dat niet zo is.

- Doe zaken met personen en bedrijven die kunnen aantonen dat zij een beroepsaansprakelijkheidsverzekering hebben. Hiermee heeft u een garantie dat eventuele vergoedingen ook worden betaald. EMCI full certified certificaathouders zijn verplicht zo'n verzekering te hebben.
- Klachtrecht is een mooi en nuttig recht. Alleen, voorkomen is beter! Regel vooraf als opdrachtgever samen met de makelaar of expert hoe u beiden met een geschil wilt omgaan en waarover een geschil zou kunnen ontstaan. Leg de afspraken vast in de makelaardijovereenkomst of de expertise/opdrachtovereenkomst. In de praktijk zien we dat als partijen vooraf hierover nadenken en het regelen, dat dan tijdens de 'deal en uitvoering' geen toestanden ontstaan. Het bewust zijn van risico's en het afdichten ervan betekent in de praktijk dus veelal dat de risico's zich niet aandienen.

Bent u niet tevreden over een certificaathouder of wilt u meer weten over klagen en geschilafwikkeling, neem contact op met het EMCI secretariaat of vraag ernaar bij een EMCI certificaathouder. EMCI gecertificeerde makelaars en experts zijn u met plezier en deskundig van dienst.

Vragen of opmerkingen?

Mail naar het EMCI secretariaat.

We staan u graag te woord!



Robert Tettelaar
EMCI Register
T: 088-0038735
info@emci-register.com