

## Artikel 1 - Definities

In deze klachtenregeling wordt verstaan onder:

- 1.1 **Beheerder:** de bij de BVVB aangesloten beheerder.
- 1.2 **BVVB:** de Branchevereniging V.v.E Beheerders (KvK 54936071).
- 1.3 **Bestuur:** het bestuur van de Branchevereniging V.v.E. Beheerders.
- 1.4 **Geschil:** een geschil als bedoeld in artikel 3 van het Reglement Geschillencommissie VvE ([bijlage 1](#)).
- 1.5 **Klacht:** een schriftelijke melding waarin aangegeven wordt dat de over de dienstverlening of het handelen van de Beheerder van de betrokken VvE niet voldoet aan de overeengekomen dienstverlening, kwaliteitseisen of anderszins niet aan de verwachtingen voldoet inclusief een beschrijving in voldoende detail van de tekortkoming, een niet-limitatieve lijst van mogelijke klachten is als [bijlage 2](#) aan deze regeling toegevoegd.
- 1.6 **Klager:** het bestuur van een VvE of de eigenaren die tezamen het percentage van het aantal rechtsgeldige stemmen binnen een VvE als bedoeld in artikel 3.3 vertegenwoordigen.
- 1.7 **Klachtenfunctionaris:** de persoon belast met de behandeling van de Klacht.
- 1.8 **Klachtenformulier:** het standaardformulier waarmee een Klacht wordt ingediend. Dit formulier is beschikbaar op de websites [www.bvvb.nl](http://www.bvvb.nl) en [www.nationalegeschillencommissie.nl](http://www.nationalegeschillencommissie.nl).
- 1.9 **Klachtenkamer:** de afzonderlijke kamer binnen de Nationale Geschillencommissie VvE die wordt bemenst door klachtenfunctionarissen binnen die commissie en die onafhankelijk en gescheiden opereren van de bindend adviseurs van die commissie.
- 1.10 **Nationale Geschillencommissie VvE:** de onafhankelijke bindendadviescommissie ([www.nationalegeschillencommissie.nl](http://www.nationalegeschillencommissie.nl)).

## Artikel 2 - Doel en positie van de Klachtenregeling

2.1 Het doel van de klachtenregeling is

- het systematisch vastleggen en analyseren van Klachten om de dienstverlening van de Beheerder te verbeteren.
- het bevorderen van een adequate en transparante klachtenafhandeling ter behoud van vertrouwen en verbetering van het contact tussen VvE's en Beheerders.
- Het serieus behandelen van Klachten als een kans om de dienstverlening te optimaliseren en klanttevredenheid te waarborgen.

2.2. Nadat de Beheerder de bij haar ingediende Klacht heeft behandeld dan wel deze Klacht niet tijdig heeft behandeld, kan de betrokken VvE de (afhandeling van de) Klacht extern laten toetsen door de Nationale Geschillencommissie VvE.

2.3. VvE's zijn niet verplicht tot het doorlopen van de klachtenprocedure tot aan de Nationale Geschillencommissie. Klachten die ook een Geschil zijn of in zich hebben, kunnen – naar keuze van de betrokken VvE – ook direct als Geschil worden aangemeld bij de Nationale Geschillencommissie. Wel moeten VvE's, voordat zij een Geschil aanhangig maken, een Klacht over het handelen bij de Beheerder zelf indienen.

## Artikel 3 – Ontvankelijkheid

3.1 De Klacht wordt slechts in behandeling genomen door de Nationale Geschillencommissie VvE indien en zodra deze voldoet aan de volgende criteria:

- De betreffende Beheerder is lid van de BVVB;
- De Klager is gemachtigd om namens de VvE een klacht in te dienen;

- De Klacht eerst is ingediend bij de Beheerder en de Beheerder
  - o een standpunt heeft ingenomen over de Klacht (een kopie van het standpunt van de Beheerder wordt bij de Klacht gevoegd); of
  - o niet binnen zes weken een standpunt over de Klacht heeft ingenomen;
- De Klacht dient (voorts) te zijn voorzien van alle benodigde documenten, zoals benoemd in artikelen 3.2 en 3.3.
- Klager stort EUR 500,00 bij de Nationale Geschillencommissie VvE voor de behandeling van de Klacht.

3.2 Indien de Klacht wordt ingediend namens het voltallige bestuur van de VvE, dient de Klacht te zijn voorzien van een uittreksel van de Kamer van Koophandel (KVK) met de samenstelling van het bestuur.

3.3 Indien de Klacht wordt ingediend namens appartementsrechteigenaren, dient de Klacht te zijn voorzien te zijn kopieën van de splitsingsakte en een lijst van handtekeningen van de betreffende eigenaren. De Klacht moet minimaal 33,33% van de rechtsgeldige stemmen van de desbetreffende VvE vertegenwoordigen.

#### **Artikel 4 – Wijze van indiening en behandeling**

- 4.1 De Klager gebruikt voor het indienen van zijn Klacht het Klachtenformulier op de website van de BVVB of Nationale Geschillencommissie VvE. Anonieme of onvolledige Klachten worden niet in behandeling genomen;
- 4.2 De Nationale Geschillencommissie VvE registreert de Klacht, kent een dossiernummer toe en legt deze voor aan haar Klachtenkamer;
- 4.3 De ontvangst van de Klacht bevestigt de Nationale Geschillencommissie VvE binnen twee weken aan Klager en Beheerder;
- 4.4 In het in het vorige lid bedoelde bericht geeft de Nationale Geschillencommissie de Beheerder twee weken de gelegenheid schriftelijk op de Klacht te reageren. Deze termijn kan met maximaal vier weken worden verlengd.
- 4.5 De reactie van Beheerder deelt de Klachtenkamer met de VvE. In datzelfde bericht roept de Klachtenkamer partijen op om deel te nemen aan een online hoorzitting van een half uur waar Partijen hun standpunt kunnen toelichten.
- 4.6 Binnen vier weken na de online hoorzitting geeft de Klachtenkamer haar advies over de gegrondheid van de Klacht en geeft zij – in voorkomend geval – advies over de verdere afhandeling van de Klacht. De Klachtenkamer deelt dat advies onverwijld met Partijen.

#### **Artikel 5 – Mogelijke oordelen en verder verloop**

5.1 Indien de Klachtenkamer van oordeel is dat de Klacht gegrond is, kan het advies als bedoeld in artikel 4.6 strekken tot (een combinatie van)

- een verplichting van de Beheerder tot herstel van de bij de VvE ontstane schade;
- een berisping van de Beheerder
- een schorsing van de Beheerder als lid van de BVVB
- een roeyement van de Beheerder als lid van de BVVB

5.2 Indien en voor zover de Klacht gegrond wordt bevonden, wordt het advies ook verstrekt aan het Bestuur die met inachtneming van het advies een besluit neemt omtrent de toe te passen sanctie. Het Bestuur behoudt afwegingsruimte wat betreft de op te leggen sanctie en is in zoverre niet gebonden aan het advies. Het kan daarvan gemotiveerd afwijken. Het Bestuur kan een combinatie van sancties opleggen.

### **Artikel 6 – Financiële afwikkeling Klacht na oordeel**

- 6.1 In het geval de Klachtenkamer de Klacht gegrond verklaart, is de Beheerder gehouden de door de Klager gestorte bijdrage van EUR 500,00 aan Klager te vergoeden. De BVVB zal dat verzorgen en het bedrag doorbelasten aan de Beheerder. In het geval de Klachtenkamer de Klacht ongegrond verklaart, is Klager niet gerechtigd tot enige vergoeding van de door hem gestorte bijdrage.

### **Artikel 7 – Vervolg**

- 7.1 De Klager kan in het geval de Klachtenkamer de Klacht ongegrond verklaart en/of de klachtenprocedure anderszins een uitkomst kent die niet naar genoegen is, de Klacht als Geschil aanhangig maken bij de Nationale Geschillencommissie VvE conform het Reglement Geschillencommissie VvE (*bijlage 1*).

### **Artikel 8 – Slotbepalingen**

- 8.1 Deze klachtenregeling treedt in werking op 1 januari 2026.  
8.2 Eventuele wijzigingen worden gepubliceerd op [www.bvvb.nl](http://www.bvvb.nl) en [www.nationalegeschillencommissie.nl](http://www.nationalegeschillencommissie.nl).