

## Hoofdstuk 7 Geschillen- en klachtenprocedure per 01-01-2014

### Artikel 1

Deze geschillen- en klachtenprocedure is van toepassing op geschillen tussen:

- a. leden onderling, handelend in de uitoefening van hun beroep;
- b. derden en leden, handelend in de uitoefening van hun beroep.

### Artikel 2

Het is belangrijk dat de klager zich zo spoedig mogelijk na het ontstaan van de klacht schriftelijk tot het betreffende NVF-lid wendt. Laatstgenoemde is verplicht de klager te attenderen op de mogelijkheid om deze klacht binnen een termijn van dertig dagen te melden bij de directeur van de NVF. Mocht het onverhoopt niet lukken om gezamenlijk tot een oplossing te komen, dan kan de klager contact opnemen met de directeur van de NVF, die in eerste instantie een bemiddelingspoging zal ondernemen. Mocht deze bemiddeling naar het oordeel van de klager niet zijn geslaagd, dan kan hij alsnog een beroep doen op de procedure zoals beschreven in de artikelen 3 tot en met 13 van deze geschillen- en klachtenprocedure.

### Artikel 3

Als de klager een klacht over een NVF-lid wil indienen dient hij zich schriftelijk te wenden tot de directeur van de NVF. De NVF kan geen klachten behandelen waarover een geding loopt, of al een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college of een buitengerechtelijke klachtencommissie. De NVF zal een klacht niet behandelen of de behandeling staken, als het NVF-lid surséance van betaling heeft aangevraagd of faillissement is verleend. De NVF zal ook geen klachten in behandeling nemen indien de klager zijn klacht niet binnen twaalf maanden na het moment waarop de klacht is ontstaan heeft ingediend. Indien, naar het oordeel van de NVF, de klager geen verwijt treft dat deze termijn is overschreden, zal de klacht wel in behandeling worden genomen.

### Artikel 4

Indien de financieel dienstverlener op het moment van het ontstaan van de klacht lid was van de NVF, zal worden gehandeld overeenkomstig de artikelen 5 tot en met 13.

### Artikel 5

Aan de klager wordt binnen 10 werkdagen (termijn 1) na ontvangst van de klacht door de directeur een bevestiging verzonden dat de klacht is ontvangen en in behandeling is genomen.

### Artikel 6

Het betreffende NVF-lid wordt binnen 10 werkdagen (termijn 2) na termijn 1 schriftelijk in kennis gesteld van het feit, dat er een klacht tegen het lid is ingediend. Het lid wordt verzocht binnen een periode van 10 werkdagen (termijn 3) een schriftelijke reactie te verzenden naar de directeur. Gedurende vakantieperioden kan een langere termijn worden gesteld.

### Artikel 7

De directeur stuurt, binnen 10 werkdagen (termijn 4) na termijn 3 de reactie van het lid door aan de klager, met het verzoek om binnen 10 werkdagen (termijn 5) een schriftelijke reactie te sturen naar de directeur.

### Artikel 8

De directeur zal binnen 10 dagen na termijn 5, de schriftelijke reactie van klager, zoals bedoeld in artikel 8, doorsturen naar de beklaagde.

### Artikel 9

- 9.1 Het bestuur zal op de eerstvolgende bestuursvergadering, te rekenen vanaf 10 dagen na termijn 5, een beslissing nemen over de klacht.
- 9.2 Het bestuur is te allen tijde bevoegd bij derden inlichtingen in te winnen. De leden van de vereniging en hun medewerkers, alsmede het in dienst van de vereniging werkzame personeel zijn verplicht de gevraagde inlichtingen naar vermogen te verstrekken.
- 9.3 Het bestuur beslist bij meerderheid van stemmen en legt zijn beslissing in een met redenen omklede uitspraak vast. Indien de stemmen staken, heeft de directeur een doorslaggevende

stem. De uitspraak vermeldt de namen van degenen die deze uitspraak hebben gedaan en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

- 9.4 Indien de onderhavige klacht gericht is tegen een lid dat tevens bestuurslid is, dan zal het betreffende bestuurslid fysiek niet aanwezig én betrokken mogen zijn bij de in artikel 9.1 t/m 9.3 vermelde uitvoering door het bestuur. Indien het beklagde bestuurslid de functie van voorzitter of secretaris vervult, dient daarenboven de in artikel 9.3 vermelde uitspraak niet door dit bestuurslid, maar door de penningmeester te worden ondertekend.

#### **Artikel 10**

De beslissing van het bestuur zal binnen 10 werkdagen (termijn 6) na de betreffende bestuursvergadering aan beklagde schriftelijk worden verzonden. Deze beslissing zal, binnen 10 dagen nadat deze onherroepelijk is geworden, aan klager worden verzonden.

#### **Artikel 11**

Het bestuur kan, indien zij een van de maatregelen/sanctiemogelijkheden zoals omschreven in artikel 4 van de statuten en in hoofdstuk 10 van het huishoudelijk reglement geheel of gedeeltelijk aan het aangeklaagde lid oplegt, bepalen, dat de op de behandeling van de zaak vallende kosten, die ten laste van de vereniging komen, geheel of gedeeltelijk door het betreffende lid aan de vereniging moeten worden betaald. In de uitspraak wordt de grootte van het verschuldigde bedrag bepaald, alsmede de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit bedrag betaald moet worden.

#### **Artikel 12**

Zowel de klager als de beklagde hebben, binnen één maand na dagtekening van het afschrift van de uitspraak, het recht hoger beroep in te stellen bij het College van Beroep. Bij ontstentenis van het College van Beroep staat beroep open bij de algemene ledenvergadering.

#### **Artikel 13**

Alle geschillen, gerezen over de uitlegging of de uitvoering van dit reglement, daarop gegronde reglementen, nader vast te stellen reglementen, besluiten van de algemene ledenvergadering, alsmede geschillen omtrent de voldoening door de leden aan verplichtingen, worden bij uitsluiting van de gewone rechter, voorzover niet opgedragen aan het bestuur en/of het College van Beroep, onderworpen aan het oordeel van de algemene ledenvergadering, die bij wege van bindend advies haar oordeel geeft.

De partijen bij het geschil zijn gehouden zich onvoorwaardelijk aan dit oordeel te onderwerpen. De kosten van het geding kunnen geheel of gedeeltelijk ten laste van de in het ongelijk gestelde partij(en) worden gebracht; daaromtrent wordt eveneens door de algemene ledenvergadering bij haar uitspraak beslist.