

Geschillenregeling van de
Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA)

Secretariaat NVRA

postadres: Binnen 1
4271 BV Dussen
internet: www.nvra.nl
e-mail: klacht@nvra.nl
telefoon: 085-7600893
KvK: 40534394

versie: 01-12-2024

1.) Inleiding

De NVRA vindt het belangrijk dat haar leden professioneel te werk gaan en de kennis op hun vakgebied op peil houden (permanente educatie). Ook werkt de NVRA met een gedragscode. Aan die gedragscode moeten de leden van de NVRA zich houden in de uitoefening van hun beroep van rechtskundig adviseur. De gedragscode staat op de site van de NVRA. Op die site staan ook alle aangesloten leden. Een lid van de NVRA wordt hierna steeds '**NVRA lid**' genoemd.

Het kan voorkomen dat u niet tevreden bent over de diensten of handelswijze van een NVRA lid. Dat is vervelend. Neemt u in dat geval contact op met het NVRA lid, bij voorkeur per e-mail, om uw ongenoegen te laten blijken. Krijgt u geen reactie of is die reactie niet naar uw tevredenheid, dan kunt u aan de hand van deze geschillenregeling de kwestie aan het College van Toezicht van de NVRA voorleggen. Het College van Toezicht bestaat uit drie personen: een voorzitter en twee leden. Op de site van de NVRA kunt u zien wie in het College van Toezicht zitten.

Als u besluit een klacht in te dienen bij het College van Toezicht, is het eerst belangrijk te weten welke geschillenregeling van toepassing is. Er zijn twee mogelijkheden:

mogelijkheid A U bent door het NVRA lid benaderd in het kader van een onbetaalde vordering. Het NVRA lid is een incassodienstverlener en u hebt over de werkwijze van die incassodienstverlener een klacht.

- >> voor u is de **Geschillenregeling NVRA in verband met de Wki** van toepassing.
- >> bladert u door naar **Hoofdstuk 2** (pagina 3), daarin staat uitgelegd hoe het indienen van een klacht in zijn werk gaat.
- >> als u wilt, kunt u gebruik maken van een **klachtformulier** (pagina 6).

mogelijkheid B U bent opdrachtgever (cliënt) van het NVRA lid (of daarbij direct betrokken). U hebt het NVRA lid verzocht werkzaamheden te verrichten en/of diensten te verlenen en wilt een klacht indienen over het handelen/nalaten van het NVRA lid.

- >> voor u is het **Protocol Klachtbehandeling** van toepassing.
- >> bladert u door naar **Hoofdstuk 3** (pagina 11), daarin staat uitgelegd hoe het indienen van een klacht in zijn werk gaat.

Heeft u een vraag over deze geschillenregeling of komt u ergens niet uit? Mail dan naar klacht@nvra.nl of bel naar 085-7600893.

2.) **Geschillenregeling NVRA in verband met de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)**

In dit hoofdstuk leggen wij de geschillenregeling aan u uit.

Voordat u een klacht bij het College van Toezicht kunt indienen, is het belangrijk dat u uw klacht eerst bij het NVRA lid hebt ingediend. Het NVRA lid dient met bekwame spoed op uw klacht te reageren. In veel gevallen zal de klacht tussen u en het NVRA lid onderling worden opgelost. Als dat niet of niet naar uw tevredenheid gebeurt, kunt u de klacht bij het College van Toezicht indienen.

Deze geschillenregeling is alleen van toepassing op personen die:

1. lid zijn van de NVRA (controleer de website www.nvra.nl)
én
2. waarvan het kantoor als incassodienstverlener in het register incassodienstverlening staat (controleer de website <https://justis.nl/registers/register-incassodienstverlening>).

Let op, alleen **een natuurlijke persoon die woonplaats heeft in Nederland**, kan een klacht indienen bij het College van Toezicht onder deze geschillenregeling. Dat geldt ook als die natuurlijke persoon handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (zoals een eenmanszaak of vennootschap onder firma).

Uw klacht dient te gaan over het handelen of nalaten van het NVRA lid. U bent van mening dat het NVRA lid handelt of heeft gehandeld in strijd met de wet. Het kan ook over gedragingen van het NVRA lid gaan, die volgens u in strijd zijn met de wet. Belangrijk is dat u op tijd klaagt. Tussen het voorval (dus de gedraging of het handelen) en het indienen van de klacht, mag niet meer dan één jaar tijd zitten. Ook mag de klacht niet al bij een andere instantie worden/zijn behandeld.

U mag uw klacht zelf indienen. Daarvoor kunt u gebruik maken van het klachtformulier (zie pagina 6), maar dat hoeft niet. Wel moet uw klacht **schriftelijk per post** of **digitaal per e-mail** worden ingediend. Op de klacht zet u duidelijk uw contactgegevens, zodat wij contact met u kunnen opnemen. In ieder geval noemt u uw complete adres, uw telefoonnummer en uw e-mailadres. De datum en uw handtekening zijn ook verplicht. Verder stuurt u de volgende gegevens of bijlagen mee:

- kopie van een geldig legitimatiebewijs van iedere persoon die klaagt;
- de klacht zoals die is ingediend bij het NVRA lid en zijn/haar complete reactie of besluit;
- de naam van het NVRA lid waartegen u de klacht indient;
- het registratienummer van het NVRA lid (of kantoor) in het register incassodienstverlening;
- een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht (en de stappen die u al genomen hebt);
- kopieën van alle bewijsstukken waar u zich op beroept of wilt beroepen;

Dient u met meerdere personen tegelijk een klacht in? Dan moeten zij de klacht ook mede ondertekenen.

Het indienen van de klacht (met of zonder ingevuld klachtformulier) doet u bij voorkeur per e-mail naar: klacht@nvra.nl. Stuur u de stukken liever per post op? Adresseer de zending dan als volgt: College van Toezicht NVRA, Binnen 1, 4271 BV Dussen.

Alle binnengekomen klachten worden door de ambtelijk secretaris van het College van Toezicht geregistreerd. U krijgt een ontvangstbevestiging van de ingekomen klacht met daarbij een exemplaar van de geschillenregeling die op dat moment geldig is. Als u een klacht indient in een andere taal dan het Nederlands, kan u gevraagd worden om een vertaling in het Nederlands. Eventuele vertaalkosten zijn voor uw rekening.

Heeft u een gemachtigde/vertegenwoordiger die namens u de klacht heeft ingediend? Dan zal de communicatie over de klacht via uw gemachtigde lopen.

Als de ingediende klacht niet voldoet aan de regels en voorschriften van deze geschillenregeling, krijgt u hierover van de ambtelijk secretaris bericht. U mag dan uw klacht binnen twee weken herstellen (aanvullen). Doet u dat niet? Dan zal het College van Toezicht uw klacht mogelijk niet-ontvankelijk verklaren.

Voldoet de ingediende klacht wel aan de regels en voorschriften van deze geschillenregeling, dan krijgt het NVRA lid uw klacht met bijlagen toegezonden.

Na een ingediende klacht kan door de ambtelijk secretaris contact met u worden opgenomen met de vraag of u prijs stelt op een poging tot bemiddeling tussen u en het NVRA lid. Als u dat niet wenst of de poging tot bemiddeling niet voor een oplossing heeft gezorgd, wordt de klacht naar het College van Toezicht gestuurd. Zij behandelen de klacht dan verder. Stemt u in met een bemiddelingspoging en wordt een oplossing tussen u en het NVRA lid bereikt? Dan ontvangt u van de ambtelijk secretaris een schriftelijke bevestiging. In de meeste gevallen is daarmee de klacht afgedaan en eindigt de procedure.

Het College van Toezicht zal uw klacht (het handelen of nalaten van het NVRA lid) toetsen en beoordelen aan de hand van de Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki) en de daarmee samenhangende uitvoeringsregelingen.

Zodra het College van Toezicht uw klacht in behandeling gaat nemen, bijvoorbeeld na het niet slagen van een bemiddelingspoging, krijgt het NVRA lid vier weken de tijd om te reageren op uw klacht. Zijn/haar reactie wordt het verweerschrift genoemd. Het NVRA lid kan verzoeken om uitstel, daarover beslist het College van Toezicht. Als het NVRA lid niet of niet op tijd een verweerschrift indient, zal de behandeling van uw klacht door het College van Toezicht worden voortgezet.

Van een ingediend verweerschrift krijgt u (of uw gemachtigde) een kopie. U krijgt dan mogelijk ook de vraag of u prijs stelt op een hoorzitting om uw standpunten toe te lichten. Een hoorzitting wordt ook wel een mondelinge behandeling genoemd en is niet openbaar. Alleen als u en het NVRA lid beiden geen prijs stellen op een hoorzitting, blijft dat achterwege. Als er wel een hoorzitting wordt gehouden, wordt daarvan een schriftelijk verslag opgemaakt. Dat verslag wordt bij de uitspraak van het College van Toezicht meegestuurd.

Het College van Toezicht doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak. Die beslissing op de klacht wordt door de ambtelijk secretaris aan u en aan het NVRA lid gezonden. Wanneer het College van Toezicht uitspraak doet, wordt (alleen) bepaald door het College van Toezicht. Tegen de beslissing is geen hoger beroep mogelijk, maar u en/of het NVRA lid hebben eventueel wel de mogelijkheid om na de uitspraak de kwestie aan de rechter voor te leggen.

De uitspraak van het College van Toezicht is een bindend of niet-bindend advies; daarover worden vooraf afspraken gemaakt door de ambtelijk secretaris met u en het NVRA lid. De uitspraak kan inhouden dat de klacht niet behandeld kon worden, dat de klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond is. Als de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, kan het College van Toezicht besluiten aan het betreffende NVRA lid geen straf of maatregel op te leggen. Ook kan het College van Toezicht in dat geval besluiten een van de volgende straffen of maatregelen op te leggen:

- een waarschuwing;
- een schriftelijke berisping;
- schorsing van het lidmaatschap van de NVRA voor bepaalde tijd;
- ontzetting uit het lidmaatschap van de NVRA (eventueel na een voorafgaande schorsing);

Het College van Toezicht kan ook vaststellen dat het NVRA lid (nog) een verplichting moet nakomen of bepalen dat het NVRA lid redelijke kosten aan u moet vergoeden (die u mogelijk heeft mogen maken). Het College van Toezicht kan verder iedere (andere) beslissing nemen waarvan zij denkt dat die redelijk en billijk is. Een klachtdossier blijft na de uitspraak nog vijf jaar bewaard door het ambtelijk secretariaat van het College van Toezicht.

Het is mogelijk dat een lid van het College van Toezicht betrokken is of is geweest bij de zaak waar uw klacht over gaat. Ook kunnen er andere omstandigheden zijn waardoor de onpartijdigheid van (een lid van) het College van Toezicht mogelijk ter discussie kan komen te staan. In dat geval kan een lid van het College van Toezicht zich daarom verschonen van een ingediende klacht, of kan hij/zij door ieder van de betrokken partijen (klager en NVRA lid) onder opgave van redenen worden gewraakt.

Het bestuur van de NVRA neemt kennis van de uitspraken van het College van Toezicht en zal toezien op de uitvoering daarvan. De secretaris van de NVRA zorgt voor het openbaar maken van iedere uitspraak van het College van Toezicht op haar site. Uw persoonsgegevens zullen dan anoniem worden gemaakt.

Dient u een klacht in? Dan verklaart u daarmee automatisch kennis te hebben genomen van deze geschillenregeling en daarmee in te stemmen. Het bestuur van de NVRA kan de geschillenregeling bij besluit wijzigen. Op een ingediende klacht is de geschillenregeling van kracht die op het moment van indienen van toepassing is. U, als klager, bent voor het indienen en de behandeling van de klacht geen kosten verschuldigd.

Op de volgende pagina treft u een **klachtformulier** aan, waarmee u een klacht kunt indienen.

Klachtformulier Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (NVRA) met betrekking tot **Wet kwaliteit incassodienstverlening (Wki)**

Met behulp dit formulier kan een klacht worden ingediend over een lid van de NVRA, die in zijn of haar hoedanigheid van incassodienstverlener buitengerechtelijke incassowerkzaamheden verricht. De klacht gaat over de uitvoering van die buitengerechtelijke incassowerkzaamheden in het kader van de Wet kwaliteit incassodienstverlening en daaraan gerelateerde wet- en regelgeving.

Of een incassodienstverlener lid is van de NVRA, kunt u hier nakijken: www.nvra.nl.

Heeft u uw klacht nog niet kenbaar gemaakt aan de incassodienstverlener? Doet u dat dan eerst, mogelijk komt u onderling tot een bevredigende oplossing.

Heeft u een vraag over dit klachtformulier? Mail naar klacht@nvra.nl of bel naar 085-7600893.

Hieronder kunt u uw gegevens invullen, de gegevens van uw partner (als u samen één klacht indient) en de gegevens van uw gemachtigde/vertegenwoordiger als u zich laat bijstaan door iemand anders.

1.) **Uw gegevens**

Aanspreekvorm: vrouw / man / anders:

Voorletter(s) en achternaam:

Straat en huisnummer:

Postcode en woonplaats:

Land (indien buiten Nederland):

Telefoonnummer overdag:

E-mailadres:

2.) **Gegevens van uw partner** (in het geval u de klacht samen indient)

Aanspreekvorm: vrouw / man / anders:

Voorletter(s) en achternaam:

Mijn partner is ermee akkoord dat ik in deze klacht als contactpersoon optreed: ja / nee

3.) **Gegevens van uw gemachtigde/vertegenwoordiger** (als iemand namens u optreedt)

Aanspreekvorm: vrouw / man / anders:

Voorletter(s) en achternaam:

Naam kantoor (indien van toepassing):

Kantooradres en huisnummer:

Postcode en plaats:

Land (indien buiten Nederland):

Telefoonnummer overdag:

E-mailadres:

Relatie tot u: professioneel / familie / anders:

Het is belangrijk dat u de klacht eerst kenbaar hebt gemaakt bij de incassodienstverlener en de klacht via de interne klachtenregeling is behandeld, voordat u de klacht kunt indienen bij het College van Toezicht van de NVRA (met dit formulier). Zolang die interne klachtenregeling (nog) niet is afgerond, kan het College van Toezicht uw klacht niet in behandeling nemen.

De beslissing of reactie van de incassodienstverlener op uw klacht, dient u (in zijn geheel) als bijlage mee te sturen met dit formulier.

Het College van Toezicht stuurt uw klachtformulier met bijlagen naar de incassodienstverlener waarover u klaagt. Mocht blijken dat de interne klachtenregeling nog niet is afgerond, ontvangt u van het College van Toezicht nader bericht over de behandeling van de klacht.

Hieronder kunt u de gegevens invullen van de incassodienstverlener (en lid is van de NVRA) tegen wie u de klacht indient. Het registratienummer van het register incassodienstverlening vindt u bijvoorbeeld op het briefpapier van de incassodienstverlener of kunt u hier opzoeken: <https://justis.nl/registers/register-incassodienstverlening>.

A.) **De klacht is gericht tegen**

Naam incassodienstverlener (persoon):

Naam kantoor incassodienstverlener:

Registratienummer register incassodienstverlening:

(Post-)adres en huisnummer:

Postcode en plaats:

Telefoonnummer:

E-mailadres:

Enkele vragen vooraf:

Wanneer heeft u uw klacht ingediend bij de incassodienstverlener? _____ (datum)

Heeft u van de incassodienstverlener een reactie / beslissing ontvangen en daarmee de interne klachtenprocedure afgerond? Ja, op _____ (datum)
Nee

Is dit de eerste keer dat u deze klacht voorlegt aan het College van Toezicht of een andere (rechterlijke) instantie? Ja / nee

Heeft u een klacht tegen twee of meerdere incassodienstverleners die lid zijn van de NVRA? Dien dan voor elke dienstverlener een apart klachtformulier met bijbehorende documentatie in.

B.) **Informatie over de klacht in het kader van de Wki**

- Wat is de aard van uw klacht? oneens met de vordering
 handelen/gedragingen incassodienstverlener
 communicatie van de incassodienstverlener
 anders, namelijk:
-

Om de kunnen beoordelen of het College van Toezicht uw klacht kan behandelen, is het belangrijk dat u uw klacht zo duidelijk mogelijk omschrijft. Beschrijf hieronder waarom u het niet eens bent met het definitieve standpunt van de incassodienstverlener over uw klacht. Wat heeft de incassodienstverlener naar uw mening verkeerd gedaan en geef een toelichting waarom u dat vindt. Heeft u meer ruimte nodig? Stuur dan een getypte bijlage mee.

Geef hier een **omschrijving van de klacht**:

Ik heb een aparte **bijlage** met een omschrijving van de klacht bij dit klachtformulier gevoegd: ja / nee

3.) Protocol Klachtbehandeling

In dit protocol zijn de regels vastgelegd die betrekking hebben op het indienen van een schriftelijke klacht tegen een lid van de Nederlandse Vereniging van Rechtskundige Adviseurs (hierna: de NVRA) en de behandeling daarvan door het College van Toezicht van de NVRA.

I. ALGEMEEN

1. Tegen een NVRA lid kan een klacht worden ingediend door of namens een (voormalige) cliënt van dat lid of direct betrokkene(n) daarbij over een door een lid behandelde zaak, dan wel door een ander NVRA lid of door het bestuur van de NVRA.
2. De klacht dient betrekking te hebben op het handelen of nalaten van een NVRA lid, waarvan gesteld of vermoed wordt dat het lid handelt of heeft gehandeld, dan wel zich gedraagt of heeft gedragen op een wijze die in strijd is met de waardigheid van het beroep, zoals nader omschreven en neergelegd in de Gedragscode van de NVRA.
3. De klacht mag geen betrekking hebben op een voorval dat onredelijk lang geleden plaatsvond. In beginsel wordt hiertoe een termijn van twee jaren aangehouden, te rekenen vanaf het moment dat het NVRA lid de opdracht heeft beëindigd of het gewraakte gedrag heeft plaatsgevonden. De behandeling van een opdracht wordt in ieder geval als beëindigd beschouwd als het NVRA lid waartegen wordt geklaagd, een eindfactuur of laatste factuur heeft verzonden en deze ook is voldaan.
4. Het College van Toezicht neemt geen klacht in behandeling die reeds eerder met inachtneming van dit protocol is afgedaan of bij een ander forum/gremium is ingediend of waarover een ander forum/gremium reeds heeft geoordeeld of nog dient te oordelen.

II. HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

1. Een klacht wordt ingediend door middel van een klaagschrift (schriftelijk of digitaal) bij de ambtelijk secretaris van het College van Toezicht. Per post: College van Toezicht NVRA - Binnen 1 - 4271BV Dussen, of per e-mail: klacht@nvra.nl.
2. Het klaagschrift met eventuele bijlagen kan schriftelijk of digitaal worden ingediend en moet voorzien zijn van een kopie van een geldig identiteitsbewijs van klager. Het klaagschrift is gedagtekend en ondertekend en bevat in ieder geval:
 - de naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van klager;
 - de naam van het NVRA lid waartegen de klacht wordt ingediend;
 - een zo duidelijk mogelijke omschrijving van de klacht en de feiten waarop deze berusten alsmede bewijsmiddelen die de klacht ondersteunen;
 - de eventuele stappen die tot dan toe zijn genomen.

3. De ambtelijk secretaris van het College van Toezicht, hierna te noemen 'de secretaris', zendt terstond een ontvangstbevestiging van het klaagschrift aan klager. Tevens wordt klager een afschrift van het vigerende Protocol Klachtbehandeling toegezonden, waarbij hij geattendeerd wordt op de voorfase van het onderzoek (poging tot bemiddeling) als genoemd in artikel III a van dit Protocol.
4. Indien het klaagschrift niet in het Nederlands is gesteld en het voor een goede behandeling van de klacht naar het oordeel van de secretaris noodzakelijk wordt geacht dat dit vertaald wordt in het Nederlands, dient klager (op eerste verzoek van de secretaris) voor eigen rekening te zorgen voor een vertaling in het Nederlands.
5. Indien de klacht door een gemachtigde namens klager wordt ingediend, dient het klaagschrift door die gemachtigde te worden ondertekend en zal de communicatie over de klacht via de gemachtigde lopen. Indien deze gemachtigde geen advocaat is, dient een schriftelijke en door klager ondertekende machtiging te worden overgelegd waaruit blijkt dat klager zich door die gemachtigde wenst te laten vertegenwoordigen in de klachtzaak.
6. Indien het klaagschrift niet voldoet aan één of meer van de hiervoor onder lid 2, 4 of 5 genoemde voorwaarden, deelt de secretaris dat terstond en gemotiveerd aan klager of zijn gemachtigde mee en nodigt hij klager of zijn gemachtigde uit het verzuim binnen twee weken te herstellen. Indien klager of zijn gemachtigde het verzuim niet binnen de gestelde termijn (voldoende) herstelt of niet reageert, legt de secretaris de klacht aan het College van Toezicht voor met het advies de klacht niet-ontvankelijk te verklaren.
7. Indien het klaagschrift voldoet aan de onder lid 2, 4 en 5 genoemde voorwaarden, wordt het NVRA lid tegen wie de klacht zich richt daarvan onmiddellijk door de secretaris in kennis gesteld door toezending van het klaagschrift (met eventuele bijlagen). Tevens wordt het lid geattendeerd op het vigerende Protocol Klachtbehandeling, met name de voorfase van het onderzoek (poging tot bemiddeling) als genoemd in artikel III a van dit protocol.

III. HET ONDERZOEK

III a. DE VOORFASE ((POGING TOT) BEMIDDELING)

1. Het onderzoek naar de ingediende klacht kent een voorfase in de behandeling door het College van Toezicht. Hieraan zijn geen kosten verbonden.
2. In de voorfase zal door de secretaris of diens vervanger aan klager worden verzocht of hij prijs stelt op (een poging tot) bemiddeling tussen hem en het NVRA lid tegen wie de klacht is gericht.
3. Indien de klager geen prijs stelt op (een poging tot) bemiddeling dan wel er een (poging tot) bemiddeling is geweest die niet tot overeenstemming heeft geleid tussen klager en het NVRA lid, wordt de klacht door de secretaris ter verdere behandeling doorgestuurd naar het College van Toezicht, met vermelding dat bemiddeling niet heeft plaatsgevonden of niet tot overeenstemming tussen partijen heeft geleid.

4. Indien de (poging tot) bemiddeling tussen partijen is geslaagd, wordt dit schriftelijk door de secretaris vastgelegd en aan partijen meegedeeld. Bij het uitblijven van een reactie door (een van) de partijen, binnen twee weken na dagtekening van deze mededeling, wordt daarmee de klacht als ingetrokken en afgedaan beschouwd.

III b. DE BEHANDELING VAN DE KLACHT DOOR HET COLLEGE VAN TOEZICHT

1. Indien op grond van het bepaalde in artikel III a, lid 3, de klacht ter verdere behandeling aan het College van Toezicht is voorgelegd, wordt het NVRA-lid waarover is geklaagd door de secretaris verzocht om binnen vier weken een verweerschrift in te dienen. Het NVRA-lid kan ter zake eenmaal een met redenen omkleed verzoek tot uitstel indienen, waarover het College van Toezicht beslist. Bij het niet dan wel te laat indienen van een verweerschrift zal de behandeling van de klacht door de secretaris direct aan het College van Toezicht worden voorgelegd.
2. Na ontvangst van het verweerschrift zendt de secretaris dit ter kennisname toe aan de klager of diens gemachtigde. Tevens worden klager en het NVRA lid, op wie de klacht betrekking heeft, in de gelegenheid gesteld tijdens een zitting van het College van Toezicht hun standpunten mondeling toe te lichten. Deze zitting is niet openbaar en kan achterwege blijven indien beide partijen schriftelijk aan het College van Toezicht hebben bericht, dat op een mondelinge behandeling geen prijs wordt gesteld.
3. Indien een hoorzitting plaatsvindt wordt daarvan door de secretaris een verslag opgesteld. Dit verslag wordt meegestuurd met de uitspraak.
4. De secretaris zendt uiterlijk binnen zes weken na de zitting, dan wel na ontvangst van het schriftelijk bericht van partijen dat op een mondelinge behandeling geen prijs wordt gesteld, aan beide partijen de schriftelijke en gemotiveerde beslissing van het College van Toezicht op het ingediende klaagschrift. Deze termijn kan, indien daartoe naar het oordeel van het College van Toezicht een gegronde reden aanwezig is, worden verlengd met maximaal 12 weken. In dat geval worden partijen daarvan gemotiveerd in kennis gesteld.
5. Tegen de beslissing van het College van Toezicht staat geen hoger beroep open. Wel kunnen betrokken partijen zich na de uitspraak tot de rechter wenden.

III c. VERSCHONING EN WRAKING

Een lid van het College van Toezicht kan zich verschonen en door ieder van de partijen met opgave van redenen worden gewraakt, indien ten aanzien van hem feiten of omstandigheden bestaan dan wel vermoed worden, waardoor in het algemeen de onpartijdigheid van het College schade zou kunnen lijden. De overige leden van het College van Toezicht beslissen zo spoedig mogelijk over de verschoning of wraking. In geval van staken van stemmen is het verzoek toegestaan.

Als een klacht ingediend wordt tegen een lid van de NVRA tevens lid van het College van Toezicht, dan wel als een lid van het College van Toezicht op enigerlei wijze (persoonlijk) betrokken is (geweest) bij de zaak waar een klacht betrekking op heeft, zal dit lid van het College van Toezicht zich in elk geval dienen te verschonen.

III d. HET TOETSINGSKADER VAN HET COLLEGE VAN TOEZICHT

1. Het toetsingskader waaraan het College van Toezicht het handelen of nalaten van het betreffende NVRA lid toetst, is de Gedragscode van de NVRA. De daarin omschreven regels inzake zorgvuldigheid, integriteit en bekwaamheid in de breedste zin van het woord liggen ten grondslag aan de toetsing door het College van Toezicht.
2. Voor zover wordt geklaagd over door het NVRA lid aan klager verzonden declaratie(s) zal slechts marginale toetsing plaatsvinden. Dit wil zeggen:
 - kunnen de in rekening gebrachte werkzaamheden geacht worden binnen het bereik van de verstrekte opdracht te vallen?
 - heeft de rechtskundige adviseur de declaratie op een daartoe strekkend verzoek van de cliënt op behoorlijke wijze en binnen een redelijke termijn gespecificeerd?
 - is de bestede tijd en/of het uurtarief redelijk (in de zin van niet buitensporig) in verhouding tot de verrichte werkzaamheden?

IV. DE UITSpraak / BESLISSING VAN HET COLLEGE VAN TOEZICHT

1. Het College van Toezicht kan de klacht (gedeeltelijk) gegrond of (gedeeltelijk) ongegrond verklaren.
2. Indien de klacht (gedeeltelijk) gegrond wordt verklaard, kan het College van Toezicht jegens het NVRA lid op wie de klacht betrekking heeft besluiten geen straf of maatregel op te leggen, dan wel de volgende straffen en/of maatregelen opleggen:
 - a. een waarschuwing
 - b. een schriftelijke berisping;
 - c. schorsing van het lidmaatschap gedurende een bepaalde periode;
 - d. ontzetting uit het lidmaatschap van de NVRA, al dan niet na voorafgaande schorsing;
 - e. aanpassing van een of meer declaraties die het lid aan klager heeft verzonden;
 - f. betaling aan klager van de kosten van de klachtbehandeling als genoemd onder artikel V, lid 3, van dit protocol;
 - g. betaling van een bedrag aan de NVRA met een maximum van € 1.000,00.
3. Het bestuur van de NVRA is verantwoordelijk voor de ten uitvoerlegging van de beslissing van het College van Toezicht. Het bestuur is bevoegd om een lid dat geen uitvoering geeft aan een uitspraak of beslissing van het College van Toezicht -na aantoonbaar te zijn gewaarschuwd- te schorsen of te ontzetten uit het lidmaatschap. Het bestuur kan voorts aan de tenuitvoerlegging voorwaarden verbinden.
4. Nadat het College van Toezicht inzake een klacht uitspraak heeft gedaan, wordt het klachtdossier gedurende vijf jaar door het ambtelijk secretariaat van het College van Toezicht bewaard.
5. De secretaris draagt zorg voor geanonimiseerde openbaarmaking van elke uitspraak van het College van Toezicht op de site van de NVRA.

V. DE KOSTEN VAN DE KLACHTBEHANDELING

1. Voor de behandeling van de klacht worden aan zowel klager als het NVRA lid op wie de klacht betrekking heeft, kosten in rekening gebracht. Voornoemde kosten bedragen € 75,00 en dienen binnen twee weken na ontvangst van een door de penningmeester van de NVRA te verzenden factuur te worden betaald.
2. Indien klager de kosten niet of niet tijdig betaalt, heeft dit tot gevolg dat de klacht niet-ontvankelijk kan worden verklaard. Indien het NVRA lid op wie de klacht betrekking heeft de kosten niet of niet tijdig betaalt, kan het College van Toezicht hem op grond van het bepaalde in artikel IV, lid 2 van dit protocol een van de straffen en/of maatregelen als genoemd onder sub a. t/m d. opleggen of een betaling van een bedrag opleggen zoals genoemd onder sub g.
3. Bij (gedeeltelijke) gegrondverklaring van de klacht kan het College van Toezicht op grond van artikel IV, lid 2 sub f van dit protocol bepalen dat de door klager betaalde kosten door het NVRA lid aan hem worden (terug)betaald. De door het NVRA lid betaalde kosten komen ten goede aan de NVRA.
4. Bij ongegrondverklaring van de klacht komen de door klager betaalde kosten ten goede aan de NVRA en worden de kosten van het NVRA lid tegen wie de klacht is ingediend aan hem terugbetaald.
5. Indien het NVRA lid door de uitspraak van het College van Toezicht gehouden wordt tot betaling op grond van artikel IV, lid 2, onder sub f. en/of g. van dit protocol, wordt aan hem door de penningmeester van de NVRA een factuur gestuurd die binnen veertien dagen na dagtekening dient te worden voldaan. Bij niet of niet tijdige betaling zullen eventuele buitengerechtelijke kosten ten behoeve van de incassering van de factuur voor rekening van het (voormalig) NVRA lid komen. Het niet betalen daarvan kan een reden zijn voor schorsing en/of ontzetting uit het lidmaatschap.

VI. SLOTBEPALINGEN

1. Door het indienen van een klacht verklaren partijen kennis te hebben genomen van dit protocol en zich met de inhoud daarvan te kunnen verenigen.
2. Op een klacht is het Protocol Klachtbehandeling van toepassing, zoals dat luidde ten tijde van het indienen van de klacht.
3. Het protocol kan worden gewijzigd. Dit kan alleen bij een besluit van de Algemene Ledenvergadering van de NVRA. Na wijziging van het protocol is dit direct van toepassing.