

## Bezwaarprocedure

Dit document beschrijft de bezwaarprocedure die een Intermediair kan volgen indien hij/zij het niet eens is met een afwijzing door NVM/Funda van zijn/haar aanmelding dan wel van een tussentijdse beëindiging door NVM /Funda van de Funda Overeenkomst en/of Tiara Overeenkomst.

Definities gebruikt in dit document zijn gelijk aan definities als gehanteerd in de Funda Aansluitvoorwaarden voor ongebonden Intermediairs ten behoeve van het plaatsen van koop- en/of huurobjecten.

1. Als een Intermediair bezwaar heeft tegen het besluit van NVM/Funda om hem/haar niet toe te laten tot Funda dan wel de toelating te beëindigen, kan hij/zij de bezwaarprocedure starten door een e-mail te sturen naar [customerservice@funda.nl](mailto:customerservice@funda.nl), met daarin een zo compleet mogelijke onderbouwing van zijn/haar bezwaar.
2. Funda stuurt vervolgens een ontvangstbevestiging en informeert daarbij over deze bezwaarprocedure.
3. De gronden van bezwaar worden door een vertegenwoordiger van Funda en een vertegenwoordiger het NVM bureau beoordeeld. Deze vertegenwoordigers zijn niet bij de primaire beoordeling betrokken geweest en betrekken bij de beoordeling de benodigde interne en externe expertise.
4. Indien nodig zal Intermediair worden gevraagd om extra informatie en/of worden uitgenodigd om mondeling een toelichting te geven op zijn/haar bezwaar.
5. Zodra NVM /Funda een besluit hebben genomen op het bezwaar zal Intermediair daarover worden geïnformeerd.
6. Het streven van NVM/Funda is om binnen 6 weken inhoudelijk te reageren op een bezwaar.

Bij verdere vragen over deze bezwaarprocedure, kunt u contact opnemen met Funda's Customer Service afdeling een e-mail te sturen naar [customerservice@funda.nl](mailto:customerservice@funda.nl).

./.