



# ALGEMENE VOORWAARDEN EN REGLEMENTEN PROFESSIONELE OPDRACHTGEVERS

VBOMAKELAAR.NL

**VBO**  **MAKELAAR**

VERENIGING VOOR MAKELAARS EN TAXATEURS

Versie 22-07-2018

Copyright © Vereniging VBO Makelaar 2018. Alle rechten voorbehouden. Deze informatie mag op geen enkele manier gepubliceerd, herschreven of heruitgegeven worden in welke vorm dan ook. Deze voorwaarden mogen worden gebruikt door leden van Vereniging VBO Makelaar. Om te controleren of iemand aangesloten is bij VBO Makelaar kunt u contact opnemen met het secretariaat van VBO Makelaar via 070-3458703 of kijken op de website [www.vbomakelaar.nl](http://www.vbomakelaar.nl).

# GA VOOR ZEKERHEID!

Beste lezer,

U heeft een opdracht gegeven aan een makelaar of taxateur, aangesloten bij brancheorganisatie VBO Makelaar. Een goede keuze!

De bij VBO Makelaar aangesloten makelaar of taxateur maakt gebruik van voorgeschreven modelcontracten, voorwaarden en reglementen. Daardoor zijn rechten en plichten voor zowel u als de makelaar of taxateur altijd helder. De voorwaarden en reglementen vindt u hier.

## **Opdrachtvoorwaarden voor professionele opdrachtgevers (p.5)**

Deze voorwaarden horen bij een taxatie of een bemiddeling. Ze zijn onderdeel van de afspraken die u maakt met uw taxateur of makelaar.

## **De VBO Beroeps- en gedragscode (p.21)**

Daarin leest u wat u van een professionele makelaar of taxateur mag verwachten.

## **Het Reglement op de Tuchtrechtspraak (p.25)**

Wilt u een klacht indienen? U kunt hier precies zien hoe dat werkt.

## **De privacyregels (p.37)**

We leggen u uit hoe de makelaar of taxateur van VBO Makelaar zich aan de privacywetgeving houdt.

Heeft u vragen over deze documenten, stelt u ze gerust aan uw makelaar of taxateur. Voor meer informatie over VBO Makelaar kunt u terecht op [www.vbomakelaar.nl](http://www.vbomakelaar.nl).

Hartelijke groeten,

**Harry Bruijniks**

Voorzitter VBO Makelaar



**OPDRACHTVOORWAARDEN**



## **INHOUD OPDRACHTVOORWAARDEN**

### **Algemeen**

Artikel 1	Werkings sfeer	8
Artikel 2	Definities en begrippen	8
Artikel 3	Algemeen en persoonlijk aanbod	8
Artikel 4	Totstandkoming van de opdracht	9
Artikel 5	Duur van de opdracht	9
Artikel 6	Einde van de opdracht	9
Artikel 7	Omzetbelasting, opeisbaarheid	10
Artikel 8	Algemene verplichtingen van de makelaar of taxateur	10
Artikel 9	Algemene verplichtingen van de opdrachtgever	11
Artikel 10	Betaling	11

### **Bemiddeling**

Artikel 11	Opdracht tot bemiddeling	12
Artikel 12	Verplichtingen van de opdrachtgever	13
Artikel 13	Courtage	13
Artikel 14	Kosten	14
Artikel 15	Berekening courtage koop en verkoop	14
Artikel 16	Berekening courtage huur en verhuur	15

### **Taxatie**

Artikel 17	Taxatie	17
------------	---------	----

### **Vastgoedmanagement**

Artikel 18	Vastgoedmanagement (beheer)	19
------------	-----------------------------	----

## ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR PROFESSIONELE OPDRACHTGEVERS

Deze brochure bevat de 'Algemene Voorwaarden voor professionele opdrachtgevers' welke in werking treden per ALV-besluit op 22 juni 2018.

### ALGEMEEN

#### Artikel 1 - Werkingsfeer

Deze algemene voorwaarden voor professionele opdrachtgevers van Vereniging VBO Makelaar zijn van toepassing op de dienstverlening met betrekking tot in Nederland gelegen onroerende zaken waarbij de opdrachtgever een rechtspersoon of natuurlijk persoon is handelend in de uitoefening van een beroep of een bedrijf.

#### Artikel 2 - Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Makelaar of taxateur of opdrachtnemer: een bij de Vereniging VBO Makelaar aangesloten makelaar of taxateur (dan wel het bedrijf van de makelaar of taxateur);
- b. Opdracht: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening. Onder dienstverlening wordt verstaan: de bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken (artikel 11 e.v.); de taxatie van onroerende zaken (artikel 17); vastgoedmanagement van onroerende zaken (artikel 18) en de overige door de VBO-makelaar te verrichten diensten;
- c. Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de opdracht geeft aan de makelaar of taxateur;
- d. Onroerende zaken: onder onroerende zaken worden ook zakelijke zekerheidsrechten op onroerende zaken verstaan, te weten het recht van erfpacht, het opstalrecht, het recht van gebruik en bewoning, het recht van vruchtgebruik, het appartementsrecht, erfdienstbaarheden, en het hypotheek- en pandrecht;
- e. Honorarium: de prijs voor de dienstverlening van de makelaar of taxateur, waaronder de courtage;
- f. Courtage: het honorarium dat verschuldigd is ter zake van bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur, taxatie, vastgoedmanagement van onroerende zaken en de overige door de makelaar of taxateur te verrichten diensten;
- g. Brancheorganisatie: Vereniging VBO Makelaar, Gildeweg 13, 2632 BD Nootdorp.

#### Artikel 3 - Algemeen en persoonlijk aanbod

1. Het algemene aanbod van de makelaar aan de opdrachtgever bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening die de opdrachtgever in kwestie mag verwachten. Het algemene aanbod bevat tevens het honorarium voor de dienstverlening en de overige condities waaronder de dienstverlening wordt verricht.
2. Na kennisneming van het algemene aanbod door de opdrachtgever biedt de makelaar



of taxateur de opdrachtgever de gelegenheid daarover met hem in onderhandeling te treden om tot een persoonlijk aanbod te komen.

3. Het persoonlijk aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden, de Beroeps- en gedragscode Vereniging VBO Makelaar en het Reglement op de Tucht-rechtspraak.
4. Bij het ontbreken van een door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke, of van de opdrachtgever afkomstige digitaal verstuurd opdracht met handtekening, heeft de makelaar of taxateur geen recht op betaling van honorarium of onkosten, tenzij hij het bestaan van de opdracht bij betwisting alsnog kan bewijzen.

#### **Artikel 4 - Totstandkoming van de opdracht**

De opdracht komt tot stand door aanvaarding van het aanbod door de opdrachtgever.

#### **Artikel 5 - Duur van de opdracht**

Tenzij tussen partijen anders is overeengekomen, loopt de opdracht voor onbepaalde tijd.

#### **Artikel 6 - Einde van de opdracht**

1. De opdracht eindigt door:
  - a. vervulling van de opdracht door de makelaar of taxateur, tenzij er sprake is van een contract dat naar zijn aard een doorlopend karakter heeft (artikel 18);
  - b. intrekking van de opdracht door de opdrachtgever;
  - c. teruggaaf van de opdracht door de makelaar of taxateur;
  - d. ontbinding door één van beide partijen;
  - e. overlijden van de opdrachtgever natuurlijk persoon, voordat de opdracht door de makelaar of taxateur is vervuld;
  - f. faillissement of aanvraag surseance van betaling van één der partijen.
2. De makelaar of taxateur heeft zijn opdracht vervuld, zodra de overeengekomen prestatie is geleverd of - in geval van bemiddeling bij een makelaarsdienst - de beoogde overeenkomst tussen de betreffende partijen als gevolg van door hem verleende diensten tot stand is gekomen. In dat geval is slechts sprake van een overeenkomst als deze schriftelijk is aangegaan. Bij koop van een onroerende zaak door een opdrachtgever is sprake van vervulling van de opdracht door de makelaar, indien de wilsovereenstemming tussen partijen blijkt uit een schriftelijke overeenkomst die door beide partijen is ondertekend. Het vervuld zijn doet niet af aan zijn uit de opdracht voortvloeiende verplichting om de opdrachtgever bij de afwikkeling te begeleiden. Bij overeenkomsten waarvan de definitieve totstandkoming of verplichting tot uitvoering krachtens een tot de overeenkomst behorend beding afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook het vervuld zijn van de opdracht daarvan afhankelijk.
3. Nota bene: bij koop van een onroerende zaak door een opdrachtgever is reeds sprake van een overeenkomst als de koop mondeling is gesloten, tenzij het een tot bewoning bestem-

de onroerende zaak betreft en de koper een natuurlijk persoon is die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

4. Een opdracht kan te allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen, worden ingetrokken. De opdrachtgever is ter zake van een opzegging nimmer schadeplichtig. De makelaar of taxateur heeft ter zake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals bedoeld in artikel 14 en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon dan wel het daartoe overeen gekomen tarief. Het intrekken van een opdracht dient bij voorkeur schriftelijk of digitaal te geschieden.
5. De makelaar of taxateur kan de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in ieder geval beschouwd: de in artikel 11 lid 4 beschreven situatie dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar of taxateur en de opdrachtgever. De teruggaaf door de makelaar of taxateur dient schriftelijk of digitaal te geschieden.
6. Een opdracht kan worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen.
7. Als datum voor beëindiging van de opdracht geldt de datum waarop de makelaar of taxateur, respectievelijk de opdrachtgever de (schriftelijke of digitaal verstuurd) mededeling inzake de intrekking, teruggaaf, ontbinding, faillissement/surseance van betaling of overlijden (natuurlijke persoon) of de in die mededeling genoemde latere datum.

#### **Artikel 7 - Omzetbelasting, opeisbaarheid**

1. Het overeengekomen honorarium en de bijkomende kosten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief de wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW). Deze bedragen zullen worden verhoogd met de wettelijk verschuldigde BTW.
2. Tenzij anders overeengekomen zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de opdracht is uitgevoerd, dan wel deze om andere redenen eindigt. Een en ander onverminderd het bepaalde in artikel 13 lid 2.

#### **Artikel 8 - Algemene verplichtingen van de makelaar of taxateur**

1. De makelaar of taxateur voert de door hem aanvaarde opdracht naar beste weten en kunnen uit, met inachtneming van de voor hem van toepassing zijnde gedrags- en beroepsregels. Tenzij anders overeengekomen mag de makelaar of taxateur de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door een ander dan wel anderen, onder zijn verantwoording, laten uitvoeren.
2. De makelaar of taxateur houdt de opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
3. De makelaar of taxateur is verplicht een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met voldoende dekking te hebben, conform de verplichting die VBO Makelaar daartoe stelt, en geldig te houden.

### **Artikel 9 - Algemene verplichtingen van de opdrachtgever**

1. De opdrachtgever verschafft de makelaar of taxateur naar beste weten en kunnen die informatie die de makelaar of taxateur nodig heeft om de opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren.
2. Het is de opdrachtgever, behoudens andersluidende afspraken, niet toegestaan buiten de makelaar of taxateur om activiteiten te ontplooiën, die de makelaar of taxateur bij het vervullen van zijn opdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.

### **Artikel 10 - Betaling**

1. De opdrachtgever betaalt de makelaar of taxateur voor de dienstverlening conform de gemaakte afspraken.
2. De makelaar of taxateur stuurt de opdrachtgever een gespecificeerde factuur waarin een redelijke betalingstermijn wordt vermeld.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de in de factuur gestelde termijn betaalt, is de opdrachtgever in verzuim en is de makelaar of taxateur gerechtigd de wettelijke rente van handelstransacties ex art 6:119a BW in rekening te brengen.
4. De makelaar of taxateur is na verloop van twee weken na de in de factuur gestelde termijn bevoegd om zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag. De daaraan in redelijkheid verbonden (buiten)gerechtelijke kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
5. In geval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één opdrachtgever is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.

## BEMIDDELING

### Artikel 11 - Opdracht tot bemiddeling

1. De makelaar zorgt er voor dat de opdrachtgever beschikt over informatie omtrent het dienstenpakket van de makelaar, de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht en de gebruikelijke gang van zaken bij transacties met betrekking tot onroerend goed.
2. Tenzij anders overeengekomen staan de opdrachtgever de volgende diensten ter beschikking (deeldiensten zijn uiteraard mogelijk):
  - Bespreking van en het geven van advies omtrent de mogelijkheden om tot de beoogde overeenkomst te komen;
  - Beoordeling van de waarde van het betreffende onroerend goed middels een koop- of verkoopwaarde-advies (dit is geen professionele taxatiedienst);
  - Besteding van aandacht aan de juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten voor zover dit in redelijkheid gevraagd kan worden van de makelaar;
  - Advies over en het voeren van de onderhandelingen;
  - Begeleiding bij de afwikkeling.
3. De makelaar onthoudt zich van het aanvaarden van een opdracht met betrekking tot een onroerende zaak ter zake waarvan hij reeds opdracht heeft van een andere opdrachtgever. Indien uit twee of meer lopende bemiddelingsopdrachten door de makelaar diensten moeten worden verleend met betrekking tot een zelfde onroerende zaak, terwijl het verlenen van de dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van de andere opdrachtgever, dan dient de makelaar dit schriftelijk of elektronisch te melden aan zijn opdrachtgevers. De makelaar is in dat geval verplicht om, uiterlijk op het moment dat het stadium van onderhandelingen tussen beide opdrachtgevers wordt bereikt, overleg te voeren met zijn opdrachtgevers. Dit overleg dient er toe te leiden dat één van de opdrachten wordt opgeschort dan wel beëindigd. Het is de makelaar dus niet toegestaan om betreffende eenzelfde onroerende zaak, aan meer dan één opdrachtgever diensten te verlenen wanneer het verlenen van de dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van de andere opdrachtgever, ongeacht de wensen van de betrokkenen.
4. Indien een opdrachtgever aan verschillende makelaars opdracht geeft, zijn de bepalingen van dit hoofdstuk onverkort op elk van deze opdrachten van toepassing en is de opdrachtgever derhalve aan elk van deze makelaars overeenkomstig dit hoofdstuk vergoeding van verschotten, onkosten en courtage verschuldigd, behoudens in zoverre met een of meerdere van deze makelaars daaromtrent uitdrukkelijke andere afspraken zijn gemaakt.
5. De makelaar houdt zich bij het uitvoeren van de opdracht aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
6. De makelaar is niet gerechtigd tot het sluiten van overeenkomsten namens de opdrachtgever, tenzij deze hiertoe een schriftelijke volmacht heeft verleend.

## **Artikel 12 - Verplichtingen van de opdrachtgever**

De opdrachtgever werkt mee aan de vervulling door de makelaar van diens verplichtingen (bijvoorbeeld de identificatie van de opdrachtgever) welke deze heeft in het kader van de Wwft en eventuele andere wettelijke verplichtingen.

## **Artikel 13 - Courtage**

1. De opdrachtgever is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de opdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt. Dit geldt ook indien deze overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten, tenzij het een opdracht betreft van een koper of huurder en deze koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft.
2. De opdrachtgever is eveneens courtage verschuldigd indien de overeenkomst weliswaar tot stand komt na het einde van de opdracht maar verband houdt met de dienstverlening van de makelaar gedurende de looptijd van de opdracht. Dit verband wordt, behoudens tegenbewijs, verondersteld aanwezig te zijn indien de overeenkomst tot stand komt binnen drie maanden na het einde van de opdracht. Indien de opdracht eindigt als gevolg van intrekking door de opdrachtgever en de opdrachtgever bij de intrekking een termijn in acht neemt, is bovengenoemde periode van drie maanden zoveel korter als er tijd ligt tussen het moment waarop de makelaar de schriftelijke mededeling inzake de intrekking ontvangt en dat waarop de opdracht eindigt. Het voorgaande geldt niet indien ten tijde van het einde van de opdracht een soortgelijke opdracht aan een andere makelaar is verstrekt en deze opdracht op het moment van totstandkoming van de overeenkomst nog loopt.
3. Tenzij anders overeengekomen is courtage ter zake van bemiddeling bij koop of verkoop van een onroerende zaak eerst opeisbaar ten tijde van de juridische levering van de onroerende zaak bij de notaris, zonder dat de opdrachtgever over de periode tussen de verschuldigdheid van de courtage en de opeisbaarheid daarvan rente is verschuldigd aan de makelaar. Wanneer vast staat dat een tot stand gekomen overeenkomst niet leidt tot een juridische levering van een onroerende zaak bij de notaris en de makelaar recht heeft op courtage, is de courtage vanaf dat moment opeisbaar.
4. Bij overeenkomsten, waarvan de definitieve totstandkoming of de verplichting tot uitvoering, krachtens een tot de overeenkomst behorend beding, afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook het recht op courtage daarvan afhankelijk, tenzij een of beide partijen de betreffende voorwaarde niet overeenkomstig de strekking hanteert/hanteren.
5. De courtage wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn.

## **Artikel 14 - Kosten**

1. Tenzij anders overeengekomen vergoedt de opdrachtgever de kosten, die de makelaar ten behoeve van de opdrachtgever maakt. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de makelaar vooraf in overleg te treden met zijn opdrachtgever.
2. Onverminderd het in lid 1 van dit artikel gestelde is opdrachtgever, die een opdracht tot dienstverlening intrekt of opschort, bovendien aan de makelaar een vergoeding verschuldigd. Indien over de hoogte van deze vergoeding geen afspraken zijn gemaakt, dient deze naar redelijkheid te worden vastgesteld.

## **Artikel 15 - Berekening courtage koop en verkoop**

Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de koopsom, gelden de navolgende leden van dit artikel.

1. Onder de koopsom wordt verstaan het bedrag dat de koper aan verkoper verschuldigd is, exclusief de kosten en rechten die op de overdracht vallen, zoals overdrachtsbelasting, notariële kosten en kadasterkosten.
2. Indien een bestanddeel van de koopsom bestaat uit de door de ondernemer verschuldigde BTW, dan wordt de courtage mede berekend over het totaalbedrag inclusief BTW.
3. Bij in aanbouw zijnde of nog te bouwen onroerende zaken wordt de courtage berekend over de koop- en aanneemsom tezamen, dan wel over de verwachte, uit de overeenkomst blijkende, bouwsom of stichtingskosten met inbegrip van de BTW, tenzij de koper gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
4. Bij koop en verkoop van een recht van erfpacht, dan wel van een opstal op erfpachtgrond wordt de courtage berekend over het bedrag dat de koper en verkoper als zodanig overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan het tienvoud van de periodieke vergoeding op jaarbasis.
5. Bij koop en verkoop van een appartementsrecht wordt de courtage berekend over de koopsom van het appartementsrecht.
6. Bij koop en verkoop van een lidmaatschapsrecht van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken of van aandelen in onverdeelde eigendommen wordt de courtage berekend over de koopsom van het betreffende lidmaatschapsrecht of aandeel, zonder aftrek van het aandeel in een eventuele hypothecaire lening.
7. Bij koop en verkoop van aandelen in een naamloze of besloten vennootschap wordt de courtage berekend over de verhandelde fractie in de verkoopwaarde van het onroerend goed van de vennootschap, blijkens het betreffende aantal aandelen.
8. Gelijkgesteld met koop- en verkoopovereenkomsten worden voor de courtageberekening:
  - Ruilkoop;
  - Huurkoop;
  - Koop en verkoop op afbetaling;
  - Koop en verkoop die niet zonder meer de verplichting tot levering bevat (economische

eigendomsoverdracht);

- Het vestigen van het recht van erfpacht, opstal of andere zakelijke zekerheidsrechten.
9. Indien er, behalve de onroerende zaak, ook roerende zaken (bijvoorbeeld in de vorm van meubilair, stoffering en inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) worden gekocht en verkocht, of indien er tevens vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden worden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar worden overeengekomen, dan wordt onder koopsom mede verstaan de koopsom van deze zaken en vermogensrechten.

### **Artikel 16 - Berekening courtage huur en verhuur**

1. De courtage wordt berekend over de grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Voor zover partijen geen grondslag voor de berekening van de courtage zijn overeengekomen, gelden de navolgende leden van dit artikel:
  - a. Onder de huursom wordt verstaan het bedrag dat de huurder en verhuurder overeenkomen als vergoeding voor het enkel genot van de onroerende zaken voor het eerste huurjaar.
  - b. De courtage wordt berekend over de huursom + BTW, indien dit van toepassing is, tenzij de huurder gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
  - c. Indien krachtens de overeenkomst in enig volgend jaar aan huur een ander bedrag verschuldigd zal zijn dan in het eerste huurjaar en dit bedrag bij het tot stand komen van de overeenkomst reeds bekend is, terwijl dit kennelijk een andere strekking heeft dan het in gelijke tred houden van de huur met de waardeontwikkeling van de euro, wordt voor de berekening van de courtage in aanmerking genomen het totaal van die bedragen, gedeeld door het aantal jaren waarop zij betrekking hebben.
  - d. Een gedeelte van een huurjaar wordt als geheel huurjaar gerekend.
  - e. Gelijkgesteld aan huur- en verhuurovereenkomsten worden voor de courtageberekening:
    - Pachtovereenkomsten;
    - Huur- ruil overeenkomsten;
    - Overeenkomsten tot ingebruikgeving;
    - Overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik en bewoning;
    - Andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals financiële lease of operationele lease.
2. Indien ter gelegenheid van de totstandkoming van de huurovereenkomst een optierecht tot koop, een voorkeursrecht tot koop of een koopplicht wordt overeengekomen voor een som, waarvan de grootte of de wijze van berekening daarvan in de overeenkomst is vastgelegd of die met behulp van de makelaar moet worden bepaald en de koop wordt geëffectueerd tijdens de overeengekomen of verlengde looptijd van de oorspronkelijke of vernieuwde huurovereenkomst, is tevens courtage wegens de koop en verkoop verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen tarieven bij koop en verkoop. Indien over

de hoogte van tarieven geen afspraken zijn gemaakt, dient de courtage naar redelijkheid te worden vastgesteld.

3. Indien er roerende zaken (zoals meubilair, stoffering, inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gehuurd of verhuurd, dan wordt onder huursom mede begrepen de voor deze zaken overeengekomen huurprijs. Indien er zaken mede worden gekocht en verkocht of indien er vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden worden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar overeengekomen, dan is daarover courtage verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen tarieven bij koop en verkoop. Indien over de hoogte van tarieven bij koop en verkoop geen afspraken zijn gemaakt, dient de courtage naar redelijkheid te worden vastgesteld.



# TAXATIE

## Artikel 17 - Taxatie

1. Taxatie van een onroerende zaak is het geven van een waardeoordeel daarover aan de opdrachtgever en het verstrekken van een adequaat rapport hierover. Een taxatie dient door de taxateur in persoon te worden verricht.
2. De taxateur, alsmede het taxatierapport dienen te voldoen aan respectievelijk de gedrags- en beroepsregels en de eisen zoals die gesteld zijn door het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT). De taxateur volgt daarbij de internationale richtlijnen EVS/IVS. Daarnaast levert de taxateur een professionele taxatiedienst volgens de voor hem geldende Kamerreglement(en) van het NRVT. De taxateur onderwerpt zich daarbij onder meer aan het voor hem van toepassing zijnde tuchtrecht.
3. Tenzij anders overeengekomen wordt het rapport aan de opdrachtgever uitgebracht. De taxateur stelt het rapport niet ter beschikking aan derden tenzij hij toestemming heeft verkregen van de opdrachtgever. De taxateur behoudt zich het eigendom voor van de geleverde rapporten totdat de totale declaratie is voldaan.
4. De taxateur aanvaardt alleen ten opzichte van de opdrachtgever verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport, dus niet jegens derden, tenzij de taxatiewerkzaamheden (direct of indirect) doorwerken in het maatschappelijk en economisch verkeer, zoals bijvoorbeeld het geval bij taxatiewerkzaamheden ten behoeve van de financiële jaarverslaggeving of kredietverstrekking of andere (financiële) diensten. Het staat de opdrachtgever vrij het rapport of gegevens daaruit, tenzij dit kennelijk voor hem alleen bestemde informatie bevat, ter inzage of beschikking te stellen van derden, mits hij het verschuldigde honorarium aan de taxateur heeft voldaan en hij deze derden duidelijk maakt dat de taxateur ten aanzien van de inhoud van het rapport geen verantwoordelijkheid jegens derden aanvaardt, tenzij de taxatiewerkzaamheden (direct of indirect) doorwerken in het maatschappelijk en economisch verkeer, zoals hiervoor in dit artikel omschreven.
5. Tenzij anders overeengekomen in de opdrachtbrief/-bevestiging is de opdrachtgever bij de opdracht voor taxatie het overeengekomen honorarium verschuldigd zodra het rapport is afgeleverd.
6. Indien de opdrachtgever de opdracht tot taxatie intrekt voordat deze is uitgevoerd, is de opdrachtgever voor de reeds verrichte werkzaamheden een vergoeding verschuldigd. Indien over de hoogte van deze vergoeding geen afspraken zijn gemaakt, dient deze naar redelijkheid te worden vastgesteld.
7. De door de taxateur in het kader van de taxatieopdracht noodzakelijk gemaakte onkosten ter zake van reis en verblijf, leges, kadastraal onderzoek en overige verschotten zullen door de opdrachtgever worden vergoed. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de taxateur vooraf in overleg te treden met zijn opdrachtgever dan wel deze kosten schriftelijk, bij voorkeur binnen de taxatieopdracht, te zijn overeengekomen met de opdrachtgever.

8. Bij taxatie ingevolge een aan meerdere taxateurs verstrekte opdracht wordt het tarief door elke individuele taxateur in rekening gebracht.
9. Het honorarium wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover in de opdrachtbrief/-bevestiging overeengekomen zijn. Het is niet toegestaan het tarief afhankelijk te stellen van de taxatiewaarde.

## VASTGOEDMANAGEMENT

### Artikel 18 - Vastgoedmanagement (beheer)

1. Vastgoedmanagement houdt in het verlenen van diensten aan de opdrachtgever met betrekking tot één of meer onroerende zaken, die de instandhouding en de exploitatie ten goede komen en bijdragen tot een optimaal rendement van de belegde financiële middelen. De opdrachtgever die opdracht tot vastgoedmanagement geeft, kan zijn de eigenaar dan wel degene die de onroerende zaken in bezit of anderszins onder zijn zeggenschap heeft.
2. De te verlenen diensten kunnen zowel van commerciële als van technische of administratieve aard zijn. De onderstaande diensten kunnen onder andere behoren tot het dienstenpakket van een vastgoedmanager:
  - Verzorgen van de huurincasso;
  - Bemoeienis met bijkomende leveringen en diensten (administratieve verwerking, verrekening met huurders, controle op de kwaliteit van de leveringen en diensten);
  - Verzorging van de betaling van kosten en lasten;
  - Werkzaamheden in verband met periodieke huurprijswijzigingen;
  - Verzorgen van het laten uitvoeren van onderhoud (behandeling, beoordeling en het doen (laten) verhelpen van klachten, periodieke inspectie, meerjarenplanning, verzorging van controle en betaling van rekeningen);
  - Verzorgen van het opnieuw verhuurd worden van leegkomende gedeelten en andere activiteiten met betrekking tot verhuurmutaties;
  - Verstrekken van adviezen.
3. Intrekking van een opdracht tot vastgoedmanagement dient schriftelijk te geschieden. Bij intrekking dient een opzegtermijn van tenminste drie maanden in acht te worden genomen.
4. De opdracht kan tevens omvatten het vervullen van de functie van bestuurder van een Vereniging van Eigenaren van appartementsrechten of de functie van secretaris-penningmeester van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken.
5. De opdrachtgever en de opdrachtnemer kunnen overeenkomen dat kosten gemaakt in verband met het verhuren van beheerde onroerende zaken, afzonderlijk per geval in rekening worden gebracht.
6. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in geval van extra inspanningen door de opdrachtnemer of het verlenen van diensten waarin deze voorwaarden niet voorzien, kan een speciale vergoeding worden overeengekomen tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
7. De opdrachtnemer kan de door hem in het kader van de beheeropdracht gemaakte onkosten bij de opdrachtgever in rekening brengen.



**VBO BEROEPS- EN GEDRAGSCODE**

## VBO BEROEPS- EN GEDRAGSCODE

VBO Makelaar is een brancheorganisatie van makelaars, taxateurs, rentmeesters en huurbemiddelaars. Onze leden zijn deskundige beroepsbeoefenaars met een open houding en een eerlijke manier van communiceren. Leden gebruiken in al hun uitingen (zoals briefpapier en mailondertekening) en in de display van hun kantoorlocatie het logo van VBO Makelaar ten teken dat leden zich bewust zijn van het maatschappelijke belang van hun functie. De specifieke gedragingen die dit bewustzijn met zich meebrengt, worden in deze VBO Beroeps- en gedragscode tot uitdrukking gebracht. Deze gedragingen gelden ook voor medewerkers van het lid van VBO Makelaar. Het lid houdt toezicht op de gedragingen van medewerkers en is verantwoordelijk voor handelingen die in strijd zijn met de statuten, de VBO Beroeps- en gedragscode, de Algemene Consumentenvoorwaarden en de Reglementen van VBO Makelaar.

### Deskundig & Dienstverlenend

Onze leden zijn dienstverleners die hun vakkennis up-to-date houden. Zo volgen ze op basis van verplichte registratieschrijving jaarlijks permanente educatie. Werkzaamheden waarvoor leden onvoldoende expertise hebben, worden niet uitgevoerd zonder bijstand van een deskundige collega. Taxateurs aangesloten bij VBO Makelaar zijn gebonden aan de European Valuation Standard (EVS) en bijbehorende beroeps-/gedragscode op het gebied van taxatie. In de uitoefening van hun beroep zijn leden verplicht gebruik te maken van de meest recente versies van de standaardcontracten die door VBO Makelaar ter beschikking worden gesteld. De makelaar heeft een zorgplicht om relevante informatie met betrekking tot het object waarvoor de opdracht is ontvangen, kenbaar te maken en op juistheid te onderzoeken. De overeengekomen branchestandaarden zoals de Meetinstructie Woningen en Fotowijzer Woningen worden gebruikt. Leden van VBO Makelaar zullen in verband met hun opdracht geen giften, kortingen of andere voordelen vragen of aanvaarden van een andere opdrachtgever.

### Open houding

Het lid van VBO Makelaar beschermt en bevordert uitsluitend de belangen van zijn opdrachtgever. Hij treedt niet tegelijkertijd op voor twee partijen die met elkaar tot een overeenkomst willen komen en rekent geen tweezijdige courtage binnen een transactie/dienst. Hij zal zorgdragen voor overzichtelijke, gespecificeerde declaraties over de verleende dienst.

Het lid van VBO Makelaar mag een direct of indirect belang hebben bij transacties van registergoederen, maar moet daarover altijd open communiceren. De wederpartij dient er dus vóór de onderhandelingen beginnen schriftelijk op gewezen te worden dat het lid van VBO Makelaar direct of indirect belang heeft bij de betreffende transacties. Courtageberekening is in dergelijke gevallen verboden. Het is het lid van VBO Makelaar verboden activiteiten te ontplooiën of op enige andere wijze betrokken te zijn bij handelingen, waarbij de onafhankelijkheid van het lid VBO Makelaar in het geding komt.

Het lid van VBO Makelaar probeert bij een klacht tot een oplossing te komen, zoals een professioneel beroepsoefenaar betaamt. Lukt dat niet, dan zal hij klager wijzen op de geldende klachtregeling en/of tuchtrechtspraak. Een klacht dient te worden ingediend binnen een termijn van één jaar na de dag waarop klager van het handelen of nalaten van de makelaar/taxateur heeft kennisgenomen. Dit gebeurt in ieder geval niet later dan binnen een termijn van vijf jaar na het vermeende klachtwaardig handelen of nalaten.

### **Eerlijke communicatie**

Leden van VBO Makelaar zijn verplicht om aan diegenen die een bod wensen uit te brengen op een onroerende zaak, kenbaar te maken of men vrij is biedingen te accepteren of dat men ten aanzien van het betreffende object reeds in onderhandeling is. Wanneer de wederpartij wordt bijgestaan door een of meerdere deskundigen, dan wordt enkel via die deskundige(n) gecommuniceerd.

Onze leden gaan vertrouwelijk om met kennis die ze bij de uitoefening van hun beroep hebben verkregen. Tevens wordt de geldende privacybescherming in acht genomen met betrekking tot alle (persoons-)gegevens die worden geregistreerd. Leden van VBO Makelaar handelen in de uitoefening van hun beroep en als privépersoon eerlijk en integer. Ze houden zich aan de gangbare normen van fatsoen en waarden die het vak kenmerken. Ze vermijden oneerlijke concurrentie. Onderling spreken leden elkaar erop aan wanneer dit niet zo is. De betreffende makelaar zal dan tijdig en transparant verantwoording afleggen. Leden van VBO Makelaar kenmerken zich door collegialiteit en loyaliteit en onthouden zich van negatieve uitlatingen over collega's naar derden toe. In plaats daarvan volgen ze bij vermeende misstanden de gebruikelijke klacht-/tuchtprocedure zoals in deze gedragscode omschreven.

Deze VBO Beroeps- en gedragscode is tevens van toepassing op het werk van leden van VBO Makelaar buiten Nederland voor zover dat is toegestaan op grond van de aldaar vigerende wetgeving en heersende rechtsopvattingen.





# **REGLEMENT OP DE TUCHTRECHSTPRAAK**

# REGLEMENT OP DE TUCHTRECHTSpraak

## 1. Begripsbepaling

1.1. In dit Reglement wordt verstaan onder:

### **Aangesloten Instelling**

een instelling die aangesloten is bij de Stichting en middels een aangeslotene-overeenkomst haar heeft opgedragen zorg te dragen voor de tuchtrechtspraak ten aanzien van de Betrokkenen bij die instelling;

### **Afgevaardigd Lid**

een door de betreffende Aangesloten Instelling afgevaardigde Betrokkene die als lid van het Tuchtcollege fungeert;

### **Behandeling op Verkorte Termijn**

een van het bepaalde in hoofdstuk 4, 5 en 7 afwijkende spoedbehandeling waartoe de voorzitter van het Tuchtcollege kan besluiten op verzoek van Klager en/of Beklaagde en/of Aangesloten Instelling indien de daarvoor aangevoerde gronden dan wel indien de ernst van de situatie en de in het geding zijnde belangen dit naar oordeel rechtvaardigen;

### **Beklaagde**

de Betrokkene tegen wie de Klacht zich richt;

### **Beroeps- en gedragsregels**

de voor de desbetreffende Aangesloten Instelling van toepassing zijnde statuten, reglementen, gedragscodes en overige regelgeving die verplichtingen voor de Betrokkene van de betreffende Aangesloten Instelling bevatten;

### **Bestuur**

het bestuur van de Stichting;

### **Betrokken bij**

hieronder wordt begrepen: lid zijn bij, aangesloten zijn bij, geregistreerd zijn bij en/of anderszins betrokken zijn bij en/of verbonden zijn aan een Aangesloten Instelling;

### **Betrokkene**

elk (aspirant) lid, iedere aangeslotene, elke geregistreerde en/of anderszins betrokkene of verbodene van/bij/aan een Aangesloten Instelling;

### **Bindend Advies**

het door het Tuchtcollege gegeven bindend advies dat kwalificeert als een vaststelling als bedoeld in artikel 7:900 Burgerlijk Wetboek;

### **Klacht**

een uiting van onvrede over de bejegening door, handelwijze en/of gedraging van een Beklaagde en/of personen werkzaam voor Beklaagde in diens hoedanigheid van Betrokkene, niet zijnde een handeling verricht door Beklaagde in diens hoedanigheid van bestuurder van een Aangesloten Instelling;

### **Klachtenbureau**

het administratieve bureau van de Stichting dat belast is met het in ontvangst nemen van Klachten, het doorleiden van Klachten aan het Tuchtcollege, alsmede het coördineren en het in behandeling nemen van de Klacht door het Tuchtcollege;

### **Klachtgeld**

een jaarlijks door het Bestuur vast te stellen door Klager te betalen bedrag voor de behandeling van de Klacht door het Tuchtcollege;

### **Klager**

een ieder die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Betrokkene en over deze dienstverlening een Klacht heeft, alsmede een ieder die van oordeel is dat een Betrokkene heeft gehandeld in strijd met de Beroeps- en gedragsregels van de Aangesloten Instelling, waar de Betrokkene bij is betrokken;

### **Onafhankelijk Lid**

een natuurlijke persoon die geen Betrokkene is bij een Aangesloten Instelling en geen lid is van het Bestuur en die als lid van het Tuchtcollege fungeert;

### **Tuchtcollege**

het door het Bestuur overeenkomstig het bepaalde in artikel 3 van dit Reglement ingestelde college dat met in achtneming van het in dit Reglement bepaalde ten aanzien van een Klacht uitspraak doet in de vorm van een Bindend Advies;

### **Reglement**

dit reglement;

### **Stichting**

Stichting Tuchtrechtspraak Makelaardij Nederland.

## **2. Doel en procedure**

2.1. De Stichting heeft ten doel het in ontvangst nemen en doorleiden van Klachten en het instandhouden van een onafhankelijk college voor het afhandelen van Klachten

ten aanzien van Betrokkenen van verschillende belangenorganisaties, validerende instellingen en/of registrerende instellingen op het gebied van het taxeren van, de bemiddeling bij en de advisering over (aan- en verkoop van) onroerende zaken.

- 2.2. De Aangesloten Instellingen beogen binnen het kader van de Stichting de volgende doelstellingen te verwezenlijken:
  - (a) recht doen aan de individuele Klager en de individuele Beklaagde;
  - (b) het creëren van de mogelijkheid voor herstel van de relatie, gebaseerd op onderling vertrouwen tussen Klager en Beklaagde op basis van gelijkwaardigheid;
  - (c) geschillen tussen Klager en Beklaagde beslechten, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de Beklaagde te leveren of geleverde diensten alsmede voor zover deze betrekking hebben op gedragingen van de Beklaagde die strijdig zijn met de op de Beklaagde van toepassing zijnde Beroeps- en gedragsregels;
  - (d) het leveren van een bijdrage aan het bewaken en bevorderen van de kwaliteit en integriteit van de dienstverlening door de Betrokkenen en de Aangesloten Instellingen.

### **3. Samenstelling, benoeming en ontslag en taak Tuchtcollege**

#### *Tuchtcollege*

- 3.1. Het Tuchtcollege is ingesteld door het Bestuur. De leden van het Tuchtcollege, de plaatsvervangend voorzitter, alsmede de secretaris en zijn plaatsvervanger worden benoemd door het Bestuur. Alleen natuurlijke personen kunnen worden benoemd als lid van het Tuchtcollege.
- 3.2. Het Tuchtcollege bestaat uit:
  - (a) een voorzitter, alsmede ten minste één plaatsvervanger;
  - (b) ten minste twee Onafhankelijke Leden; en
  - (c) per Aangesloten Instelling: ten minste één Afgevaardigd Lid.
- 3.3. Het Tuchtcollege wordt in zijn werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. De secretaris zal tenminste één plaatsvervanger hebben.
- 3.4. De feitelijke behandeling van de Klacht vindt plaats door drie leden van het Tuchtcollege, namelijk de voorzitter, een Onafhankelijk Lid en een Afgevaardigd Lid van de Aangesloten Instelling waarbij de Beklaagde betrokken is. Als Beklaagde betrokken is bij meer dan één Aangesloten Instelling, dan kiest de voorzitter het Afgevaardigd Lid dat hij, gelet op de Klacht, het meest geschikt acht.
- 3.5. De benoeming van de voorzitter en zijn plaatsvervanger(s), de Onafhankelijke Leden, de Afgevaardigde Leden, de secretaris en zijn plaatsvervanger(s), geschiedt voor de duur van vijf jaar, waarna herbenoeming onbeperkt mogelijk is.

### *Kwaliteitseisen*

- 3.6. De voorzitter en zijn plaatsvervanger(s) (i) dienen de titel meester in de rechten/LLM te bezitten, (ii) mogen geen lid zijn van het Bestuur, (iii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling en (iv) dienen van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.7. De secretaris en zijn plaatsvervanger(s)(i) dienen de titel meester in de rechten/LLM te bezitten, (ii) mogen geen lid zijn van het Bestuur, (iii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling, waaronder niet wordt begrepen het in dienstbetrekking staan tot een Aangesloten Instelling en (iv) dienen van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.8. Een Onafhankelijk Lid (i) mag geen lid zijn van het Bestuur, (ii) mag geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling en (iii) dient van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.9. Een Afgevaardigd Lid (i) is Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen, doch (ii) mag geen zitting hebben in het (hoofd)bestuur van deze Aangesloten Instelling (iii) mag geen lid zijn het Bestuur, en (iv) dient van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.10. Een Onafhankelijk Lid dat voldoet aan kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.6 van dit Reglement kan tevens benoemd worden tot (plaatsvervangend) voorzitter.
- 3.11. Een Afgevaardigd Lid dat voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.9 van dit Reglement dat betrokken is bij meerdere Aangesloten Instellingen kan als Afgevaardigd Lid van ieder van deze Aangesloten Instellingen fungeren.

### *Einde lidmaatschap Tuchtcollege*

- 3.12. Het lidmaatschap van het Tuchtcollege eindigt:
  - (a) doordat een lid zijn lidmaatschap opzegt;
  - (b) zodra een lid de leeftijd van 70 jaar heeft bereikt;
  - (c) ingeval van faillissement, surseance van betaling, schuldsanering of ondercuratelestelling van een lid;
  - (d) door het overlijden van een lid;
  - (e) voor de voorzitter, de secretaris alsmede hun plaatsvervangers doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.6 respectievelijk 3.7 van dit Reglement;
  - (f) voor een Onafhankelijke Lid doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.8 van dit Reglement;
  - (g) voor een Afgevaardigde Lid doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.9 van dit Reglement;
  - (h) door het verstrijken van de benoemingsperiode;
  - (i) doordat een lid op verzoek van de overige leden van het Tuchtcollege door het

- Bestuur uit zijn functie wordt ontheven wegens:
- verwaarlozing van zijn taak;
  - andere dwingende redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- (j) door ontslag van een lid door het Bestuur.

#### *Taak Tuchtcollege*

- 3.13. Het Tuchtcollege heeft tot taak een Klacht van Klager ten aanzien van een Beklaagde te beslechten. Zij doet dit door het uitbrengen van een Bindend Advies.
- 3.14. De secretaris heeft in het Tuchtcollege een adviserende stem.

#### **4. Indienen Klacht, ontvankelijkheid en procedure**

- 4.1. Iedere belanghebbende kan zich met een Klacht wenden tot de Stichting.
- 4.2. Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij het Klachtenbureau: Postbus 135, 2630 AC Nootdorp. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:
- (a) de naam van Klager, zijn adresgegevens en telefoonnummer;
  - (b) de naam van Beklaagde, zijn adresgegevens en telefoonnummer;
  - (c) een beschrijving van de feiten/gebeurtenissen waarover wordt geklaagd;
  - (d) de bezwaren tegen de gedraging;
  - (e) de naam van de Aangesloten Instelling(en) waarbij Beklaagde betrokken is.

Een Klacht kan ook langs elektronische weg worden ingediend bij het Klachtenbureau: [info@tcmnl.nl](mailto:info@tcmnl.nl), in welk geval het originele, ondertekende klachtschrift per gewone post dient te worden nagezonden en uiterlijk binnen 7 dagen door het Klachtenbureau dient te zijn ontvangen.

- 4.3. Door indiening van de Klacht conformeert Klager zich aan het Reglement en is gebonden aan de beslissing van het Tuchtcollege, zijnde een bindend advies.
- 4.4. Een Klacht kan slechts worden ingediend binnen een termijn van een jaar na de dag waarop Klager van het handelen of nalaten van Beklaagde dat aanleiding geeft tot het indienen van de Klacht kennis heeft genomen en in ieder geval niet later dan binnen een termijn van vijf jaren na het betreffende handelen of nalaten van Beklaagde.
- 4.5. Mits de Klacht voldoet aan de voorwaarden opgenomen in het artikel 4.2 en 4.4, stuurt het Klachtenbureau de Klager een ontvangstbevestiging en stelt het Klachtenbureau een kopie van de Klacht terstond in handen van de Beklaagde en de Aangesloten Instelling(en)

waarbij de Beklaagde betrokken is. Het Klachtenbureau zal de Klacht niet ontvankelijk verklaren indien:

- (a) niet voldaan is aan de eisen die aan de Klacht gesteld worden als bedoeld in artikel 4.2 en 4.4 van dit Reglement;
- (b) deze is gericht tegen een persoon die niet betrokken is bij een Aangesloten Instelling;
- (c) deze anoniem is ingediend.

- 4.6. Indien een klacht rechtstreeks door een Klager aan het Tuchtcollege wordt gestuurd zal bij de terhandstelling van een kopie van de Klacht aan de Aangesloten Instelling(en) overeenkomstig artikel 4.5 van dit Reglement, het Klachtenbureau de meest gerede Aangesloten Instelling verzoeken zo spoedig mogelijk en in ieder geval binnen drie maanden te trachten door middel van bemiddeling een minnelijke regeling tussen Klager en Beklaagde te (doen) treffen. Dit verzoek tot bemiddeling wordt niet gedaan indien de Klager in de Klacht uitdrukkelijk te kennen heeft gegeven dat de Klacht direct in behandeling gesteld dient te worden bij het Tuchtcollege en de Klager geen prijs stelt op (voorafgaande) bemiddeling, dan wel de aard van de Klacht naar oordeel van de door het Klachtenbureau geraadpleegde voorzitter van het Tuchtcollege zodanig ernstig is dat deze door het Tuchtcollege behandeld dient te worden.
- 4.7. Indien geen bevredigende oplossing, als in het vorige lid bedoeld, via (voorafgaande) bemiddeling kan worden bereikt, dan wel indien een door de Aangesloten Instelling ontvangen Klacht naar zijn oordeel zodanig ernstig is dat deze niet geschikt is voor het traject van (voorafgaande) bemiddeling, stelt de Aangesloten Instelling het Klachtenbureau hiervan op de hoogte, waarna de Klacht aan het Tuchtcollege zal worden doorgeleid.
- 4.8. Voorafgaand aan de behandeling van de Klacht door het Tuchtcollege dient Klager aan de Stichting het Klachtgeld te hebben voldaan. Klager ontvangt daartoe van het Klachtenbureau een factuur. Het betaalde Klachtgeld wordt aan Klager gerestitueerd indien de Klacht door het Tuchtcollege gegrond wordt verklaard.
- 4.9. Na ontvangst van het Klachtgeld overeenkomstig artikel 4.8 van dit Reglement stelt het Klachtenbureau de Klacht in behandeling bij het Tuchtcollege zodra en ingeval zich één van de navolgende gevallen voordoet:
- (i) de Klager heeft in de Klacht uitdrukkelijk te kennen gegeven dat de Klacht direct in behandeling gesteld dient te worden bij het Tuchtcollege en dat de Klager geen prijs stelt op (voorafgaande) bemiddeling;
  - (ii) de Klager of de Beklaagde geeft te kennen dat hij geen prijs (meer) stelt op bemiddeling en/of uit de wens dat de Klacht wordt behandeld;
  - (iii) sinds de indiening van de Klacht overeenkomstig artikel 4.6 van dit Reglement een

termijn van drie maanden is verlopen zonder dat het Klachtenbureau de mededeling van Klager en Beklaagde gezamenlijk heeft ontvangen dat een minnelijke regeling is getroffen en de Klacht niet bij het Tuchtcollege in behandeling behoeft te worden gesteld;

- (iv) de Klacht is naar voorlopig oordeel van de voorzitter van het Tuchtcollege zodanig ernstig dat deze door het Tuchtcollege behandeld dient te worden;
- (v) de Klacht is naar mening van de Aangesloten Instellingen zodanig ernstig dat deze door het Tuchtcollege behandeld dient te worden.

## **5. Behandeling door het Tuchtcollege**

- 5.1. Na ontvangst van de Klacht van het Klachtenbureau door het Tuchtcollege neemt het Tuchtcollege de Klacht in behandeling.
- 5.2. Het Tuchtcollege kan in alle gevallen en in elke stand van de procedure de Klager of Beklaagde bevelen bepaalde stellingen toe te lichten of bepaalde, op de zaak betrekking hebbende bescheiden te overleggen. Beklaagde respectievelijk Klager kan dit weigeren indien daarvoor gewichtige redenen zijn. Het Tuchtcollege beslist of de weigering gerechtvaardigd is, bij gebreke waarvan het Tuchtcollege daaruit de gevolgtrekking kan maken die zij geraden acht.
- 5.3. Het Tuchtcollege verleent Beklaagde een termijn van vier weken om schriftelijk verweer te voeren. Het Tuchtcollege kan de genoemde termijn bekorten of verlengen.
- 5.4. Het Tuchtcollege kan Klager en Beklaagde in de gelegenheid stellen in een tweede termijn schriftelijke stukken te produceren.
- 5.5. De schriftelijke stukken, door Klager of Beklaagde aan het Tuchtcollege gericht, worden ter kennis gebracht van de Beklaagde respectievelijk Klager door de secretaris van het Tuchtcollege. De oproep voor een mondelinge behandeling en de uitspraak worden door de secretaris van het Tuchtcollege aangetekend aan Klager en Beklaagde worden verzonden.
- 5.6. Nadat Klager en Beklaagde in de gelegenheid zijn geweest, al dan niet in de tweede termijn schriftelijke stukken te produceren, bepaalt het Tuchtcollege de mondelinge behandeling van de Klacht, alsmede de dag, het tijdstip en plaats waar(op) deze behandeling zal plaatsvinden, tenzij de voorzitter van het Tuchtcollege van oordeel is dat de Klacht, qua aard en omvang en gelet op de schriftelijke stukken, zonder mondelinge behandeling kan worden behandeld.
- 5.7. De mondelinge behandeling van de Klacht geschiedt in de tegenwoordigheid van Klager en Beklaagde tenzij deze, persoonlijk opgeroepen zijnde, niet verschijnen dan wel dat er



sprake is van in 5.11 bedoelde vertegenwoordiging.

- 5.8. Het Tuchtcollege is te allen tijde bevoegd bij derden inlichtingen in te winnen.
- 5.9. Het Tuchtcollege is bevoegd bij een mondelinge behandeling Klager, Beklaagde, getuigen, deskundigen, derden-belanghebbenden en de Aangesloten Instelling alsmede hun medewerkers te horen.
- 5.10. Indien Klager of Beklaagde weigert, na daartoe opgeroepen te zijn, persoonlijk bij de door het Tuchtcollege gelaste mondelinge behandeling te verschijnen, dan wel weigert op de hem gestelde vragen te antwoorden of de behandeling van de Klacht op enigerlei wijze bemoeilijkt, zal het Tuchtcollege daarmee rekening houden, en kan het Tuchtcollege daaruit de gevolgtrekking maken die zij geraden acht.
- 5.11. Klager en Beklaagde kunnen zich ter gelegenheid van de mondelinge behandeling doen bijstaan door een advocaat of een andere raadsman c.q. vertegenwoordiger die in het bezit dient te zijn van een door zijn cliënt ondertekende volmacht in het geval van vertegenwoordiging.
- 5.12. Bij een Behandeling op Verkorte Termijn kan de voorzitter van het Tuchtcollege besluiten de in hoofdstukken 4, 5 en 7 genoemde termijnen zodanig in te korten dat recht wordt gedaan aan de belangen die de spoedbehandeling rechtvaardigen. Bij het inkorten van een termijn houdt de voorzitter van het Tuchtcollege rekening met de tijd die Klager, Beklaagde en/of Aangesloten Instelling redelijkerwijs nodig hebben om hun aandeel in de behandeling van de klacht te leveren. Klager, Beklaagde en/of Aangesloten Instelling worden onverwijld op de hoogte gebracht van het besluit tot Behandeling op Verkorte Termijn.
- 5.13. In spoedeisende zaken, met name indien uitstel onherstelbare schade voor Klager of Beklaagde zou veroorzaken, is de voorzitter van het Tuchtcollege bevoegd, op verzoek van Klager of Beklaagde, een voorlopige voorziening te treffen, nadat de wederpartij schriftelijk is gehoord op het verzoek.

## **6. Beslissing en maatregelen**

- 6.1. Het Tuchtcollege beslist over haar bevoegdheid, de ontvankelijkheid van partijen en het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de Klacht.
- 6.2. Het Tuchtcollege kan, indien het oordeelt dat de tegen Beklaagde ingediende Klacht gegrond is, aan Beklaagde een of meerdere der volgende maatregelen opleggen:
  - (a) waarschuwing;

- (b) berisping;
- (c) betaling van een geldboete tot een door het Tuchtcollege te bepalen bedrag van ten hoogste € 5000,- te betalen aan de Stichting;
- (d) schorsing als Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen voor de tijd van ten hoogste één jaar, alles ter beoordeling van het Tuchtcollege, waarvoor het bestuur van de betreffende Aangesloten Instelling(en) de noodzakelijke rechtshandelingen zal verrichten conform artikel 6.8 van dit Reglement;
- (e) beëindiging van de betrokkenheid van Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen ter beoordeling van het Tuchtcollege, waarvoor het bestuur van de betreffende Aangesloten Instelling(en) de noodzakelijke rechtshandelingen zal/zullen verrichten conform artikel 6.8 van dit Reglement.

- 6.3. Een klacht kan gegrond worden verklaard zonder oplegging van een maatregel.
- 6.4. Het Tuchtcollege kan, indien één of meer van genoemde maatregelen wordt/worden opgelegd, besluiten dat de gehele of gedeeltelijke inhoud van de beslissing openbaar gemaakt dient te worden op een in de beslissing omschreven wijze.
- 6.5. Het Tuchtcollege kan, desgewenst, één of meer van de genoemde maatregelen geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk opleggen. De inhoud van de voorwaarden, alsmede de termijn waarbinnen aan de voorwaarden moet zijn voldaan, wordt in de beslissing omschreven.
- 6.6. Het Tuchtcollege kan, indien het één of meer der voornoemde maatregelen geheel of gedeeltelijk aan Beklaagde oplegt, bepalen, dat de op de behandeling van de Klacht vallende kosten geheel of gedeeltelijk voor rekening komen van Beklaagde. In het Bindend Advies wordt de grootte van het verschuldigde bedrag bepaald, alsmede de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit bedrag betaald moet worden.
- 6.7. De in artikel 5.13 bedoelde voorlopige voorziening van de voorzitter van het Tuchtcollege kan al de in dit hoofdstuk genoemde beslissingen en maatregelen omvatten, en voorts het schorsen van een door de Aangesloten Instelling of door Klager opgelegde maatregel tot het moment waarop het Tuchtcollege de klacht inhoudelijk afdoet.
- 6.8. De betreffende Aangesloten Instelling(en) draagt/dragen ervoor zorg dat de maatregelen bedoeld in artikel 6.2 sub (d) en (e) en de voorlopige voorziening bedoeld in artikel 6.7 worden uitgevoerd.

## **7. De beslissing**

- 7.1. Tenzij de procedure voorzien in artikel 5.12 en 5.13 van toepassing is, beslist het Tuchtcollege binnen drie weken na de mondelinge behandeling of – wanneer geen mondelinge

behandeling plaatsvindt – binnen drie weken na dagtekening van de mededeling daarvan. De beslissing is in alle gevallen een Bindend Advies in de zin van artikel 7:900 lid 2 BW.

- 7.2. Het Tuchtcollege beslist bij meerderheid van stemmen en legt zijn beslissing in een met redenen omklede uitspraak vast. Het Bindend Advies bevat de namen van degenen die haar hebben gedaan, de dagtekening van het Bindend Advies en wordt door de voorzitter en secretaris van het Tuchtcollege ondertekend.
- 7.3. Nadat het Bindend Advies is ondertekend, wordt een door de secretaris van het Tuchtcollege gewaarmerkt afschrift van het Bindend Advies, bij aangetekend schrijven, aan Klager en Beklaagde verzonden. Binnen diezelfde termijn zendt de secretaris van het Tuchtcollege tevens een door hem gewaarmerkt afschrift aan het (hoofd)bestuur van de Aangesloten Instelling(en) waartoe Beklaagde behoort.

## **8. Overgangsrecht**

- 8.1. Klachten die zijn ingediend bij een tuchtcollege van een Aangesloten Instelling vóór het tijdstip waarop dit Reglement in werking is getreden, worden afgewikkeld door de instelling welke is belast met het tuchtrecht van die Aangesloten Instelling.

## **9. Slotbepalingen**

- 9.1. De leden van het Tuchtcollege en de secretaris van het Tuchtcollege, alsmede hun plaatsvervangers, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van hun beraadslagingen.
- 9.2. Voor de toepassing van dit Reglement vangt een termijn aan op de dag van ontvangst van een mededeling, tenzij in dit Reglement of door het Tuchtcollege uitdrukkelijk anders is bepaald.
- 9.3. Alvorens wordt besloten tot wijziging of intrekking van het Reglement wordt het Tuchtcollege in de gelegenheid gesteld advies uit te brengen over de voorgenomen wijziging of intrekking en dienen de daartoe bevoegde organen van de Aangesloten Instellingen tot wijziging of intrekking van het Reglement te besluiten.
- 9.4. Bij toepassing van dit Reglement richt het Tuchtcollege zich naar de regels van een goede procesorde en een eerlijke procedure.
- 9.5. Dit Reglement is in werking getreden op 1 januari 2012 en gewijzigd per 1 juli 2013.





## PRIVACY

Bij het uitvoeren van een bemiddelings- of taxatieopdracht worden persoonsgegevens van u verzameld en gebruikt. Dat wordt ook wel verwerken genoemd. De leden van VBO Makelaar vinden het belangrijk dat zij op een veilige en juiste manier met uw persoonsgegevens omgaan. Dit wordt door VBO Makelaar voorgeschreven in de Beroeps- en gedragscode. Daarnaast is er de Algemene verordening gegevensbescherming. Deze is in plaats van de Wet bescherming persoonsgegevens gekomen en beschermt de rechten van consumenten nog beter.

### **Wat staat er onder andere in deze verordening?**

- Verwerking van persoonsgegevens mag alleen als daar een grondslag voor is. Makelaars en taxateurs verwerken met name voor het uitvoeren van een overeenkomst, of omdat zij moeten voldoen aan een wettelijke verplichting.
- Bedrijven en organisaties die persoonsgegevens verwerken moeten zorgen voor passende veiligheidsmaatregelen.
- Wanneer persoonsgegevens met andere partijen worden gedeeld, moeten hierover afspraken gemaakt worden. Het lid van VBO Makelaar is verplicht u te informeren over de manier waarop uw persoonsgegevens worden verwerkt. Deze informatie vindt u in een privacyverklaring (ook wel privacy statement genoemd). De privacyverklaring is te vinden op de website van het lid van VBO Makelaar.



### Contact

070-3458703

### Bezoekadres

Gildeweg 13  
2632 BD Nootdorp

### Postadres

Postbus 135  
2630 AC Nootdorp

**VBO**  **MAKELAAR**  
VERENIGING VOOR MAKELAARS EN TAXATEURS

### Aangesloten bij

  
**Tuchtcollege**  
Makelaardij Nederland

  
de geschillencommissie

  
**CEPI**  
EUROPEAN ASSOCIATION OF  
REAL ESTATE PROFESSIONS

  
THE EUROPEAN GROUP OF VALUERS' ASSOCIATIONS