



# VBO beroeps- en gedragscode

*Versie 1, juni 2022*

Bijlage 9

## 1) Deskundig & Dienstverlenend

- a) De bij VBO aangesloten makelaars en taxateurs zijn dienstverleners die hun vak kennis up-to-date houden. Zo volgen ze op basis van verplichte registerinschrijving<sup>1</sup> jaarlijks permanente educatie. Indien de makelaar of taxateur is aangesloten bij een kandidaat-lid van VBO, maakt de aangeslotene dit kenbaar aan zijn opdrachtgever.
- b) Werkzaamheden waarvoor leden<sup>2</sup> onvoldoende expertise hebben, worden niet uitgevoerd zonder bijstand van een deskundige collega. Taxateurs aangesloten bij VBO zijn gebonden aan de European Valuation Standard (EVS) en bijbehorende beroeps-/gedragscode op het gebied van taxatie.<sup>3</sup>
- c) Elk deskundigenoordeel, waardebeoordeling, advies, waardering of taxatierapport van een registergoed dat opgemaakt wordt door een bij VBO aangesloten taxateur, dient zonder uitzondering ondertekend te zijn door deze VBO-taxateur.
- d) In de uitoefening van hun beroep zijn leden verplicht gebruik te maken van de meeste recente versies van de standaardcontracten die door VBO ter beschikking worden gesteld.
- e) 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 zullen in verband met hun opdracht geen giften, kortingen of andere voordelen vragen of aanvaarden van een andere opdrachtgever.
- f) Een verkoper bepaalt na het verkrijgen van advies van de makelaar welk verkoopproces wordt gehanteerd. Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor- en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.

## 2) Open houding

- a) Het lid van VBO 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.
- b) Het lid zal zorgdragen voor overzichtelijke, gespecificeerde declaraties over de verleende dienst.
- c) Het lid van VBO mag 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 direct of indirect belang heeft bij de betreffende transacties. Courtageberekening is in dergelijke gevallen verboden.
- d) Het is het lid van VBO verboden activiteiten te ontplooiën of op enige andere wijze betrokken te zijn bij handelingen, waarbij de onafhankelijkheid van het lid in het geding komt.
- e) Het lid van VBO 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.
- f) 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.

---

1 VBO-makelaars zijn ingeschreven bij SCVM of Vastgoedcert, taxateurs bij NRVV

2 Wanneer in dit document over 'lid' of 'leden' wordt gesproken, behelst dat tevens ook altijd de bij het lid aangesloten makelaars, taxateurs of werknemers die in het kader van een bemiddelings- of taxatieopdracht werkzaamheden uitvoeren.

3 [www.tegova.org/european-valuation-standards-evs](http://www.tegova.org/european-valuation-standards-evs)

### 3) Eerlijke communicatie

- a) Leden van VBO 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.
- b) Wanneer de wederpartij wordt bijgestaan door een of meerdere deskundigen, dan wordt enkel via die deskundige(n) gecommuniceerd.
- c) VBO-leden gaan vertrouwelijk om met kennis die ze bij de uitoefening van hun beroep hebben verkregen. Tevens wordt de geldende privacywetgeving in acht genomen met betrekking tot alle (persoons-)gegevens die worden geregistreerd.
- d) Leden van VBO en alle aan hen verbonden medewerkers, makelaars en taxateurs 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/taxateur zal dan tijdig en transparant verantwoording afleggen.
- e) 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.

### 4) Voor wat betreft de verkoop van woningen:

- a) Een makelaar (aan- en verkoop) dient enkel het belang van zijn/haar opdrachtgever. Het is de makelaar niet toegestaan gelijktijdig een ander belang te dienen dan dat van diens opdrachtgever. Als er ook andere belangen spelen, wordt met de opdrachtgever besproken hoe deze ervan verzekerd is dat enkel zijn/haar belang wordt gediend. De makelaar legt uit waar hij/zij terecht kan met eventuele klachten.
- b) Een verkoper bepaalt zelf welk verkoopproces wordt gehanteerd. Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor- en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.
- c) Een verkoper bepaalt zelf welk platform hij/zij wil gebruiken voor het aanbieden van een woning. Het uitgangspunt is daarbij dat de nieuwe woning op elk van de door de verkoper gekozen platformen (open en gesloten) op hetzelfde moment en onder dezelfde voorwaarden wordt aangeboden zodat alle woningzoekenden gelijke kansen hebben om op de hoogte te zijn van nieuw aanbod.
- d) Indien een woning openbaar wordt geadverteerd, dient iedereen die dat wenst een woning te kunnen bezichtigen. Indien de bezichtigingsmogelijkheden beperkt zijn kunnen aanvullende transparante criteria gebruikt worden voor het selecteren van potentiële kopers. Enkel het hebben van een aankoopmakelaar mag daarbij geen reden zijn voor selectie. Tijdens deze voorselectie mag niet gevraagd worden een (vrijblijvend) bod te doen.
- e) Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers op gelijke wijze. De makelaar communiceert vooraf duidelijk aan alle kandidaat-kopers wat de regels zijn van het gekozen biedproces en levert alle benodigde informatie bij kandidaat-kopers aan voor het uitbrengen van een bod. Als er wordt overgestapt naar een ander biedproces wordt dat gelijktijdig aan alle kandidaat-kopers gecommuniceerd. Daarbij wordt aangegeven wat de reden van de overstap is. In geen geval wordt er informatie gedeeld met kandidaat-kopers of hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod.
- f) Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper. Hiertoe worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verkopers geïnformeerd worden. Daarbij is het uitgangspunt dat alle informatie realtime gedeeld wordt. Daarnaast worden alle biedingen (incl. voorbehouden, roerende zaken en persoonlijke

boodschap) en tijdstip van ontvangst geautomatiseerd vastgelegd in een biedlogboek en gedeeld met de verkoper.

- g) Kandidaat-kopers hebben de mogelijkheid het biedingsproces te controleren. Alle kandidaat-kopers die een bod hebben uitgebracht, ontvangen na het verstrijken van de bedenkttermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden een geanonimiseerd biedlogboek waarin het verloop van het biedingsproces automatisch inzichtelijk is gemaakt, ongeacht de biedingsmethode.<sup>4</sup>
- h) Het automatische biedlogboek wordt gecontroleerd door een onafhankelijke, derde partij. Deze derde partij wordt geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie

Einde bijlage 9

---

<sup>4</sup> Vereist voor objecten die vanaf 1 januari 2023 worden verkocht. Overgangsperiode loopt van 1 juli 2022 t/m 31 december 2022. Gedurende deze periode geldt een dringend advies.