

## Algemene Voorwaarden

## Inhoud

1. Hypotheekadvies
2. Makelaardij
3. Servicecontract hypotheekadvies
4. Tarieven

### Financiële dienstverlening (incl. hypotheekadvies)

#### Artikel 1.

##### Definities

- 1 Financieel Dienstverlener. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies gevestigd te Arnhem aan Kronenburgsingel 17, 6831 GD Arnhem (postadres), hierna te noemen: "Zigt Makelaars & Hypotheekadvies".
- 2 Opdrachtgever. De natuurlijke- of rechtspersoon aan wie Zigt Makelaars & Hypotheekadvies enige offerte heeft verstrekt, aanbieding heeft gedaan of met wie zij een overeenkomst heeft gesloten.
- 3 Opdracht De door Opdrachtgever aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verstrekte Opdracht om te adviseren over of te bemiddelen bij het afsluiten van een Financieel Product.
- 4 Financieel Product De hypotheek, verzekering, spaarrekening of het krediet of beleggingsobject, dan wel andere als zodanig in de zin van artikel 1:1 Wft aangewezen producten, waarover Zigt Makelaars & Hypotheekadvies zal adviseren en/of bij de afsluiting waarvan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies op verzoek van Opdrachtgever zal bemiddelen.
- 5 Aanbieder. De partij bij wie het Financieel Product wordt afgesloten.
- 3 Aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verstrekte Opdrachten leiden uitsluitend tot inspanningsverplichtingen van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies, niet tot resultaatverplichtingen, tenzij uit de aard van de verstrekte Opdracht of uit hetgeen partijen zijn overeengekomen anders blijkt.
- 4 Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen zijn door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies opgegeven termijnen waarbinnen zij de haar verstrekte Opdracht zal uitvoeren, nimmer te beschouwen als fatale termijn.
- 5 Deze algemene voorwaarden zijn mede bedongen ten behoeve van de bestuurders en/of vennoten van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies en alle voor haar werkzame personen. De toepasselijkheid daarvan blijft bestaan indien voormelde bestuurders/vennoten en/of andere voor haar werkzame personen niet meer voor Zigt Makelaars & Hypotheekadvies werkzaam zijn.
- 6 Eventuele inkoop- of andere voorwaarden waarnaar Opdrachtgever bij de acceptatie van een aanbod of offerte of het sluiten van een overeenkomst verwijst zijn niet van toepassing, tenzij deze door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies zonder voorbehoud en schriftelijk zijn aanvaard.

#### Artikel 2.

##### Opdracht

- 1 Een overeenkomst tussen Opdrachtgever en Zigt Makelaars & Hypotheekadvies wordt geacht tot stand te zijn gekomen op het moment dat Zigt Makelaars & Hypotheekadvies een Opdracht schriftelijk e/o digitaal heeft aanvaard, dan wel met de uitvoering daarvan is begonnen. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is bevoegd om aan haar verstrekte Opdrachten zonder opgave van redenen te weigeren, ook nadat zij voor het verrichten van werkzaamheden een offerte aan Opdrachtgever heeft verstuurd.
- 2 Alle aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verstrekte Opdrachten komen uitsluitend tot stand met Zigt Makelaars & Hypotheekadvies en worden door haar uitgevoerd, ook als het de bedoeling van Opdrachtgever is dat de Opdracht door een bepaalde bij Zigt Makelaars & Hypotheekadvies werkzame persoon zal worden uitgevoerd.
- 1 Door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies namens een Aanbieder aan Opdrachtgever gepresenteerde aanbiedingen of offertes zijn, tenzij daarin uitdrukkelijk anders is aangegeven, vrijblijvend en onder voorbehoud van acceptatie door de betreffende Aanbieder.
- 2 Aan door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies gemaakte berekeningen met betrekking tot de kosten van een financieel product en de eventuele doorwerking daarvan in de maandlasten van Opdrachtgever, kan Opdrachtgever geen rechten ontleen. Deze berekeningen dienen als voorlopig en indicatief te worden beschouwd en kunnen onderhevig zijn aan tussentijdse rente- en premiewijzigingen. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

- 3 Door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies aan Opdrachtgever verstrekte adviezen zijn momentopnames en gebaseerd op versimpelde veronderstellingen van de op dat moment geldende wet- en regelgeving. Pas wanneer een Aanbieder een offerte heeft uitgebracht welke door Opdrachtgever is geaccepteerd, kan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies een definitieve berekening van de maandlasten verschaffen.

#### **Artikel 4. Communicatie**

- 1 In het geval Opdrachtgever enig digitaal bericht aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies heeft verzonden mag hij er pas op vertrouwen dat dit bericht Zigt Makelaars & Hypotheekadvies heeft bereikt indien hij een bevestiging van de ontvangst daarvan, niet zijnde een automatische ontvangstbevestiging, heeft ontvangen.
- 2 Algemene, al dan niet op internet, al dan niet op aanvraag van Opdrachtgever, door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verstrekte informatie, is vrijblijvend en wordt nimmer beschouwd als een door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies gegeven advies in het kader van een aan haar verstrekte Opdracht, behoudens voor zover uit mededeling van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies het tegendeel blijkt of het een op de persoonlijke situatie van Opdrachtgever toegespitst advies betreft.
- 3 Totdat Opdrachtgever een adreswijziging aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies heeft bekend gemaakt, mag Zigt Makelaars & Hypotheekadvies erop vertrouwen dat Opdrachtgever bereikbaar is op het door hem bij aanvang van de Opdracht opgegeven adres, waaronder begrepen diens e-mailadres.

#### **Artikel 5. Inschakeling derden**

- 1 Het is Zigt Makelaars & Hypotheekadvies toegestaan om in overleg met de opdrachtgever bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik te maken van derden. Met de inschakeling van deze derden zullen gemoeide kosten worden doorbelast aan Opdrachtgever.
- 2 Voor zover Zigt Makelaars & Hypotheekadvies bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht gebruik moet maken van door externe adviseurs opgestelde adviezen, waaronder begrepen adviezen van accountants, advocaten, fiscalisten etc" zal zij daarbij zoveel mogelijk van tevoren overleg plegen met Opdrachtgever en bij de selectie van de betreffende derde(n) de nodige zorgvuldigheid in acht nemen. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is niet aansprakelijk voor (toerekenbare) tekortkomingen van deze externe adviseurs.
- 3 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is, op gelijke wijze als voor haar eigen werknemers, verantwoordelijk voor de door haar bij de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht ingeschakelde derden, die niet zijn aan te merken als externe adviseur in de zin van het hiervoor in artikel 5.2. bepaalde, zoals uitzendkrachten, externe administratiebureaus etc.

#### **Artikel 6. Honorarium en betaling**

- 1 Het voor haar dienstverlening aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies toekomende honorarium wordt in beginsel overeen gekomen in een vast honorarium, prijs voor het servicecontract of uurtarief of kan begrepen zijn in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen premies.
- 2 Indien partijen geen honorarium, prijs voor het servicecontract of uurtarief zijn overeengekomen dan is de beloning voor Zigt Makelaars & Hypotheekadvies inbegrepen in de door Opdrachtgever aan de Aanbieder te betalen termijnen. De Aanbieder betaalt deze aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies.
- 3 Wijzigingen in van overheidswege opgelegde belastingen en/of heffingen worden altijd aan Opdrachtgever doorberekend. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is gerechtigd overeengekomen tarieven tussentijds te verhogen wanneer zich na het accepteren van de Opdracht stijgingen voordoen in de kosten van materialen of diensten die voor de uitvoering van de Opdracht nodig zijn, en/of van andere kosten, welke de kostprijs van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies beïnvloeden.
- 4 In het geval Zigt Makelaars & Hypotheekadvies werkt op declaratiebasis kan een voorschot in rekening worden gebracht dat door Opdrachtgever moet worden voldaan alvorens Zigt Makelaars & Hypotheekadvies start met de uitvoering van de Opdracht
- 5 Facturen van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies dienen door Opdrachtgever te worden betaald binnen 14 dagen na de factuurdatum op de door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies voorgeschreven wijze, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen of de factuur anders vermeldt.
- 6 Indien Opdrachtgever de door hem wegens afgesloten verzekeringen te betalen premies niet tijdig betaalt, kan de Aanbieder de dekking onder de verzekering opschorten en in geval van schade weigeren deze te vergoeden. Indien de premie- en/of rentebetalingen betrekking hebben op een afgesloten hypotheek, kan de Aanbieder bovendien besluiten tot executoriale verkoop van de onroerende zaak waarop de afgesloten hypotheek betrekking heeft over te gaan. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is in deze gevallen nimmer aansprakelijk ten opzichte van Opdrachtgever.
- 7 Verrekening door Opdrachtgever van door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies voor haar dienstverlening in rekening gebrachte bedragen met een door Opdrachtgever gestelde tegenvordering, dan wel opschorting van betaling door Opdrachtgever in verband met een door deze gestelde tegenvordering, is slechts toegestaan voor zover de tegenvordering door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies uitdrukkelijk en zonder voorbehoud is erkend of in rechte onherroepelijk is vastgesteld.
- 8 Indien Opdrachtgever de door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies in rekening gebrachte bedragen niet binnen de overeengekomen termijn betaalt, raakt Opdrachtgever, zonder dat een voorafgaande ingebrekestelling nodig zal zijn, over het openstaande bedrag de wettelijke



- rente verschuldigd. Indien de Opdrachtgever ook na ingebrekestelling nalatig blijft om het openstaande bedrag aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies te voldoen kan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies de incassering van haar vordering uit handen geven, in welk geval Opdrachtgever tevens gehouden zal zijn tot vergoeding van de buitengerechtigde incassokosten. De hoogte van de buitengerechtigde incassokosten wordt vastgesteld op 15% van het bedrag waarvan betaling wordt gevorderd.
- 9 Door Opdrachtgever gedane betalingen strekken steeds eerst ter afdoening van alle verschuldigde rente en kosten en vervolgens van opeisbare facturen die het langst openstaan, zelfs al vermeldt Opdrachtgever dat de voldoening betrekking heeft op een latere factuur.
  - 10 Indien de kredietwaardigheid van Opdrachtgever daartoe naar het oordeel van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies aanleiding geeft, is Zigt Makelaars & Hypotheekadvies bevoegd om de levering van haar diensten op te schorten, totdat de Opdrachtgever voldoende zekerheid voor zijn betalingsverplichtingen heeft verschaft.

## **Artikel 7.**

### **Informatie van Opdrachtgever**

- 1 Opdrachtgever zal steeds, gevraagd en ongevraagd, alle relevante informatie verstrekken aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies die hij nodig heeft voor een correcte uitvoering van de verstrekte Opdracht. Hieronder dient onder andere, doch niet uitsluitend, te worden begrepen een situatie waarin er zodanige veranderingen optreden in de gezinssamenstelling, het inkomen, de vermogenssituatie, de bedrijfsbestemming, de bedrijfsomvang, het voorraadbeheer enz. van Opdrachtgever, dat Zigt Makelaars & Hypotheekadvies haar adviezen daaraan zou moeten aanpassen of dat reeds afgesloten financiële producten mogelijk niet meer toereikend zijn.
  - 2 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies kan slechts ten opzichte van Opdrachtgever aan de op hem rustende zorgverplichting voldoen indien Opdrachtgever het in 7.1 bepaalde strikt naleeft.
  - 3 Indien voor de uitvoering van de overeengekomen Opdracht noodzakelijke gegevens niet, niet tijdig of niet overeenkomstig de gemaakte afspraken ter beschikking van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies zijn gesteld, of indien Opdrachtgever op andere wijze niet aan zijn (informatie)verplichtingen heeft voldaan, is Zigt Makelaars & Hypotheekadvies bevoegd over te gaan tot opschorting van de uitvoering van de Opdracht.
  - 4 Opdrachtgever is zelf volledig verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van alle door hem aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verschaft informatie. Indien het niet tijdig, juist of volledig aanleveren van informatie tot gevolg heeft dat Zigt Makelaars & Hypotheekadvies meer tijd of extra kosten aan de uitvoering van de Opdracht moet besteden, belast Zigt Makelaars & Hypotheekadvies het met die extra tijd gemoeide honorarium en/of de extra te maken kosten door aan Opdrachtgever.
- 5 Indien achteraf blijkt dat Opdrachtgever onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven op basis waarvan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies de Opdracht heeft uitgevoerd, kan de Aanbieder op grond van diens (algemene) polisvoorwaarden gerechtigd zijn om de verzekering of het krediet (met onmiddellijke ingang) te beëindigen, dan wel gerechtigd zijn om te besluiten niet tot vergoeding van geleden schade over te gaan.

## **Artikel 8.**

### **Aansprakelijkheid van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies**

- 1 Iedere aansprakelijkheid van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies wordt uitgekeerd, inclusief het door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies te dragen eigen risico. Op verzoek wordt aan belanghebbenden nadere informatie over de beroepsaansprakelijkheidsverzekering verstrekt.
- 2 In het geval de in artikel 8.1 bedoelde beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies in een specifiek geval geen dekking verleent, is de aansprakelijkheid van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies alsmede van haar bestuurders, haar werknemers en de door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies bij de uitvoering van de Opdracht ingeschakelde personen, beperkt tot maximaal het totaal van het, ter zake de Opdracht die aan de ontstane schade ten grondslag ligt, aan de Opdrachtgever in rekening gebrachte honorarium.
- 3 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies geen honorarium voor haar dienstverlening aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht, is de aansprakelijkheid van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies en de hare beperkt tot de door de Aanbieder aan Opdrachtgever in rekening gebrachte premie.
- 4 De uitvoering van de verstrekte Opdracht geschiedt uitsluitend ten behoeve van Opdrachtgever. Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte werkzaamheden voor Opdrachtgever geen rechten ontlenen.
- 5 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor schade welke door de Opdrachtgever of derden wordt geleden als gevolg van onjuiste, onvolledige of ontijdige door de Opdrachtgever verstrekte inlichtingen.
- 6 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit fouten in door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies gebruikte software of andere computerprogrammatuur, tenzij deze schade door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies kan worden verhaald op de leverancier van de betreffende software of computerprogrammatuur.
- 7 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat door Opdrachtgever aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verzonden (e-mail) berichten Zigt Makelaars & Hypotheekadvies niet hebben bereikt.





- 8 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die voortvloeit uit de omstandigheid dat de Opdrachtgever de aan hem in rekening gebrachte premies en/of renten voor door hem, na bemiddeling van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies, afgesloten financiële producten, niet tijdig heeft voldaan.
- 9 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die het gevolg is van de omstandigheid dat een door Opdrachtgever met diens wederpartij overeengekomen financieringsvoorbehoud is verstreken.
- 10 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor welke schade dan ook, die veroorzaakt wordt doordat de Aanbieder er niet of niet tijdig voor zorg draagt dat de voor het passeren van de hypotheekakte benodigde stukken gereed zijn en/of de geldmiddelen niet of tijdig bij de notaris in depot staan.
- 11 In het geval Zigt Makelaars & Hypotheekadvies adviseert omtrent c.q. bemiddelt bij de afsluiting van financiële producten waar een belegging- en/of investeringscomponent deel van uit maakt, verschaft Zigt Makelaars & Hypotheekadvies een prognose ten aanzien van de mogelijk te behalen resultaten van het betreffende product. Dit vormt slechts een indicatie. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is nimmer aansprakelijk voor schade zijdens Opdrachtgever of derden, die direct of indirect voortvloeit uit een (tegenvallende) waardeontwikkeling van financiële producten en/of (het tegenvallen van) resultaat, rendement, rentabiliteit e.d. van financiële producten. Voorts is Zigt Makelaars & Hypotheekadvies niet aansprakelijk voor schade die wordt geleden als gevolg van fouten of onjuistheden in van derden, onder wie begrepen enige Aanbieder, afkomstige prognoses omtrent een te behalen resultaat, rendement, rentabiliteit e.d.
- 12 Het in dit artikel bepaalde laat onverlet de aansprakelijkheid van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies voor schade welke veroorzaakt is door de opzet of bewuste roekeloosheid van haar ondergeschikten. Opdrachtgever is eerst gerechtigd tot ontbinding van enige overeenkomst met Zigt Makelaars & Hypotheekadvies indien Zigt Makelaars & Hypotheekadvies zelfs na deugdelijke ingebrekestelling toerekenbaar in gebreke blijft om aan haar verplichtingen jegens Opdrachtgever te voldoen. Betalingsverplichtingen welke zijn ontstaan voor het tijdstip van ontbinding en/of welke betrekking hebben op reeds geleverde diensten, dienen onverminderd door Opdrachtgever te worden nagekomen.

#### **Artikel 9. Overmacht**

- 1 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is niet gehouden tot het nakomen van enige verplichting indien dit voor Zigt Makelaars & Hypotheekadvies redelijkerwijze niet mogelijk is ten gevolge van buiten toedoen van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies ontstane veranderingen in de bij het aangaan der verplichtingen bestaande omstandigheden.
- 2 Een tekortkoming in de nakoming van een verplichting van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies geldt in ieder geval niet

als toerekenbaar en komt niet voor haar risico in geval van verzuim en/of tekortkoming door of bij haar leveranciers, onderaannemers, vervoerders en/of andere ingeschakelde derden, bij brand, werkstaking of uitsluiting, relletjes of oproer, oorlog, overheidsmaatregelen, waaronder uitvoer-, invoer- of doorvoerverboden, vorst en alle andere omstandigheden welke van dien aard zijn dat gebondenheid niet meer van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies kan worden geveerd.

#### **Artikel 10. Bescherming persoonsgegevens**

- 1 Door Opdrachtgever aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verstrekte persoonsgegevens zullen door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies niet worden gebruikt of verstrekt aan derden voor andere doeleinden dan ten behoeve van de uitvoering van de aan haar verstrekte Opdracht of door haar aan de Opdrachtgever te verzenden mailingen e.d., behoudens voor zover Zigt Makelaars & Hypotheekadvies op grond van de wet of openbare orde in het kader van haar bedrijfsuitoefening verplicht is om de betreffende gegevens aan een daartoe aangewezen instantie te verstrekken.
- 2 Indien Opdrachtgever bezwaar heeft tegen opname van diens persoonsgegevens in enige mailinglist e.d. van Zigt Makelaars & Hypotheekadvies, zal Zigt Makelaars & Hypotheekadvies de betreffende gegevens op eerste schriftelijk verzoek van Opdrachtgever uit het betreffende bestand verwijderen.

#### **Artikel 11. Klachteninstituut**

- 1 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID) onder nummer 300.006005. Een geschil voortvloeiend uit offertes, aanbiedingen en overeenkomsten waarop de onderhavige voorwaarden van toepassing zijn, kan ter keuze van de Opdrachtgever voor bindend advies worden voorgelegd aan hetzij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, hetzij de burgerlijke rechter.
- 2 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies conformeert zich op voorhand aan een door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening te geven bindend advies, voor zover het belang van het voorgelegde geschil een bedrag van € 25.000,- (zegge en schrijven vijftienduizend euro) niet te boven gaat. Indien het betreffende geschil genoemd geldelijk belang te boven gaat, heeft Zigt Makelaars & Hypotheekadvies de mogelijkheid om niet mee te werken aan een bindend advies.

#### **Artikel 12. Verval van recht**

- 1 Klachten met betrekking tot door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verrichte werkzaamheden of de hoogte van de door haar in rekening gebrachte bedragen, dienen, op straffe van verval van recht, schriftelijk en binnen 60 dagen nadat Opdrachtgever de stukken, informatie of factuur waarop zijn klacht betrekking heeft, heeft ontvangen, dan wel redelijkerwijze kennis had kunnen nemen van de door hem geconstateerde tekortkoming in de prestatie van

# Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij (model VBO)

Zigt Makelaars & Hypotheekadvies, te worden ingediend bij Zigt Makelaars & Hypotheekadvies. Het indienen van een klacht schort nimmer de betalingsverplichtingen van Opdrachtgever op.

- 2 Alle vorderingsrechten en andere bevoegdheden van Opdrachtgever uit welke hoofde dan ook in verband met door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verrichte werkzaamheden, vervallen in ieder geval vijf jaar na het moment waarop Opdrachtgever bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze rechten en bevoegdheden.

## **Artikel 13. Diversen**

- 1 Op alle door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies uitgebrachte aanbiedingen en offertes alsmede op de door haar aanvaarde Opdrachten is het Nederlandse recht van toepassing.
- 2 In het geval de inhoud van schriftelijk tussen Zigt Makelaars & Hypotheekadvies en Opdrachtgever gemaakte afspraken, afwijkt van hetgeen in deze algemene voorwaarden is bepaald, prevaleren de schriftelijk gemaakte afspraken.
- 3 Afwijkingen van en/of aanvullingen op deze algemene voorwaarden binden Zigt Makelaars & Hypotheekadvies slechts voor zover deze uitdrukkelijk schriftelijk tussen Zigt Makelaars & Hypotheekadvies en Opdrachtgever zijn overeengekomen.
- 4 Indien enige bepaling van deze algemene voorwaarden nietig blijkt te zijn, wordt alleen de betreffende bepaling van toepassing uitgesloten, alle overige bepalingen blijven hun gelding onverkort behouden.
- 5 Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is gerechtigd de inhoud van deze algemene voorwaarden tussentijds eenzijdig te wijzigen. In het geval Zigt Makelaars & Hypotheekadvies tot tussentijdse wijziging overgaat stelt zij Opdrachtgever daarvan in kennis onder gelijktijdige toezending van de aangepaste algemene voorwaarden. Opdrachtgever is gerechtigd binnen 30 dagen na de datum waarop hij in kennis is gesteld van de betreffende wijzigingen tegen de toepasselijkheid van de aangepaste voorwaarden bezwaar te maken. Alsdan treden partijen in overleg over de inhoud van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. Indien Opdrachtgever tegen de gewijzigde inhoud van de algemene voorwaarden geen bezwaar maakt beheersen deze vanaf de door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies genoemde datum de tussen partijen gemaakte afspraken.

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden van Vereniging VBO Makelaar zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en zijn in werking getreden per 1 juli 2011.

## Deel 1. Algemeen

### **Artikel 1 Werkingsfeer**

Deze algemene consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van een tussen een consument en een VBO-makelaar gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening met betrekking tot in Nederland gelegen onroerende zaken.

### **Artikel 2 Definities en begrippen**

In deze algemene consumentenvoorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Consument: opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. Makelaar: een bij de Vereniging VBO Makelaar aangesloten makelaar/taxateur danwel het bedrijf van een bij VBO Makelaar aangesloten makelaar/taxateur;
- c. 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 18); vastgoedmanagement van onroerende zaken (artikel 19) en de overige door de makelaar te verrichten diensten;
- d. Onroerende zaken: onder onroerende zaken worden ook beperkte rechten op onroerende zaken verstaan zoals erfpacht en opstal;
- e. Honorarium: de prijs voor de dienstverlening door de makelaar, waaronder de courtage vermeld onder f;
- f. Courtage: het honorarium dat verschuldigd is ter zake van bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken;
- g. Brancheorganisatie: Vereniging VBO Makelaar; gevestigd te (Gildeweg 5a, 2632 BD) Nootdorp;
- h. Geschillencommissie: de Geschillencommissie Makelaardij van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
- i. Woning: een tot bewoning bestemde onroerende zaak.



## Artikel 3

### Algemeen en persoonlijk aanbod

1. Het algemene aanbod van de makelaar aan de consument bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening die de consument 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 consument biedt de makelaar de consument de gelegenheid daarover met hem in onderhandeling te treden om tot een persoonlijk aanbod te komen.
3. De makelaar draagt er zorg voor dat het uiteindelijke persoonlijk aanbod schriftelijk in een opdrachtformulier wordt vastgelegd, waarin naar de toepasselijkheid van deze algemene consumentenvoorwaarden wordt verwezen.
4. Het persoonlijk aanbod dan wel het algemene aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene consumentenvoorwaarden.
5. Bij het ontbreken van een door de consument ondertekende schriftelijke of van de consument afkomstige elektronische opdracht heeft de makelaar 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 persoonlijk aanbod door de consument.

## 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, tenzij er sprake is van een contract dat naar zijn aard een doorlopend karakter heeft (artikel 19);
  - b. intrekking van de opdracht door de consument;
  - c. teruggaaf van de opdracht door de makelaar;
  - d. ontbinding door één van beide partijen;
  - e. overlijden van de consument.
2. De makelaar heeft zijn opdracht vervuld, zodra de overeengekomen prestatie is geleverd of - in geval van bemiddeling door de makelaar - de beoogde overeenkomst tussen de betreffende partijen als gevolg van door hem verleende diensten tot stand is gekomen. Bij koop van een woning door een consument is pas sprake van een overeenkomst als de koop is vastgelegd in een door beide partijen ondertekende koopovereenkomst. Het vervuld zijn doet niet af aan zijn uit die opdracht voortvloeiende verplichting om de consument 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. Een opdracht kan te allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen, worden ingetrokken. De consument is ter zake van een opzegging nimmer schadeplichtig. De makelaar heeft terzake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals bedoeld in artikel 17 en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon. Het intrekken van een opdracht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden.
4. De makelaar kan de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in ieder geval beschouwd: de in artikel 12 lid 1 beschreven situatie dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en de consument. De teruggaaf door de makelaar dient schriftelijk of elektronisch te geschieden.
5. Een opdracht kan worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen. De verklaring tot ontbinding dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden.
6. Als datum voor beëindiging van de opdracht geldt de datum waarop de makelaar, respectievelijk de consument de (schriftelijke of elektronische) mededeling inzake de intrekking, teruggaaf, ontbinding of overlijden ontvangt 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, inclusief wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW).
2. Tenzij anders overeengekomen zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de koop- of huurovereenkomst tot stand is gekomen of de opdracht is uitgevoerd, dan wel deze om andere redenen eindigt. Een en ander onverminderd het bepaalde in artikel 14 lid 2.

## Artikel 8

### Algemene verplichtingen van de makelaar

1. De makelaar voert de door hem aanvaarde opdracht naar beste weten en kunnen uit en met inachtneming van de belangen van de consument. Tenzij anders overeengekomen mag de makelaar de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door anderen, onder zijn verantwoordelijkheid, laten uitvoeren.
2. De makelaar houdt de consument regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
3. De makelaar is verplicht zijn aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming dan wel uit onrechtmatige daad afdoende te verzekeren en verzekerd te houden.

## Artikel 9

### Algemene verplichtingen van de consument

1. De consument verschaft de makelaar naar beste weten en kunnen die informatie die de makelaar nodig heeft voor de uitvoering van de opdracht.
2. Het is de consument niet toegestaan buiten de makelaar om activiteiten te ontplooiën, die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.

## Artikel 10

### Betaling

1. De consument betaalt de makelaar voor de dienstverlening conform de gemaakte afspraken.
2. De makelaar stuurt de consument een behoorlijk gespecificeerde factuur waarin een redelijke betalingstermijn wordt vermeld.
3. Indien de consument niet binnen de in de factuur gestelde termijn betaalt, stuurt de makelaar hem een betalingsherinnering waarin de consument de gelegenheid wordt geboden alsnog binnen 2 weken na ontvangst van de herinnering te betalen.
4. Indien de consument ook aan de in lid 3 genoemde betalingsherinnering geen gevolg geeft, is hij in verzuim en is de makelaar gerechtigd de wettelijke rente in meerdering te brengen.
5. De makelaar is na verloop van de in lid 3 genoemde termijn bevoegd zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het hem verschuldigde bedrag. De daaraan in redelijkheid verbonden (buiten)gerechtelijke kosten zijn voor rekening van de consument, tenzij de rechter of de geschillencommissie anders beslist.
6. In geval een opdracht wordt verstrekt door méér dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.

## Deel 2. Bemiddeling

## Artikel 11

### Opricht tot bemiddeling, deeldiensten

De kern van een opdracht tot bemiddeling betreft het geven van advies over en het voeren van onderhandelingen. De opdracht tot bemiddeling kan uitgebreid worden met onder meer de volgende diensten:

- bespreking van en advies omtrent de mogelijkheden om tot de beoogde overeenkomst te komen;
- verzorging en begeleiding van bezichtigingen;
- beoordeling van de waarde van de betreffende onroerende zaak;
- besteding van aandacht aan juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten;
- begeleiding bij de afwikkeling.

Voor de opdracht tot bemiddeling geldt dat de makelaar tijdens of direct voorafgaand aan de opdracht, de onroerende zaak minimaal eenmaal bezichtigd moet hebben.

In plaats van een opdracht tot bemiddeling kan ook apart een opdracht verstrekt worden. Onder aan de consument te verlenen deeldiensten kan verder ondermeer worden verstaan:

- opstellen van een koopovereenkomst zonder dat sprake is van bemiddeling;
- opstellen van een huurovereenkomst zonder dat sprake is van bemiddeling;
- het invoeren van gegevens omtrent een onroerende zaak in elektronische systemen, waaronder die via internet;
- het opstellen en laten plaatsen van advertenties;
- het 'rechercheren' van een onroerende zaak;
- het uitvoeren van een zoekopdracht voor een onroerende zaak;
- het verzorgen van een aanvraag tot huisvestingsvergunning, Nationale Hypotheek Garantie, (overdragen van) subsidies, etc. Op deeldiensten zijn deze voorwaarden van toepassing voor zover de aard van die bepalingen zich daar niet tegen verzet.

## Artikel 12

### Verplichtingen van de makelaar

1. Het is de makelaar niet toegestaan meer dan één bemiddelingsopdracht te aanvaarden met betrekking tot één en dezelfde onroerende zaak. Indien hij eerder een bemiddelingsopdracht heeft ontvangen betreffende een bepaalde onroerende zaak, kan hij een nieuwe opdracht pas aannemen, nadat de eerste opdracht aantoonbaar is beëindigd. 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.
2. De consument wiens bemiddelingsopdracht op grond van het in het vorige lid bepaalde wordt beëindigd is de makelaar geen enkele vergoeding, hoe ook genaamd, verschuldigd met uitzondering van eventuele kosten zoals genoemd in artikel 17 die de makelaar reeds in opdracht van de consument heeft gemaakt.
3. De makelaar is niet gerechtigd tot het sluiten van overeenkomsten namens de consument, tenzij deze hiertoe een schriftelijke of elektronische volmacht heeft verleend.
4. De makelaar houdt zich bij het uitvoeren van de opdracht aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van

terrorisme (WWFT).

## **Artikel 13**

### **Verplichtingen van de consument**

1. Het is de consument, behoudens andersluidende afspraken, niet toegestaan buiten de makelaar om overeenkomsten tot stand te brengen, onderhandelingen te voeren, gebruik te maken van soortgelijke diensten van anderen en/of activiteiten te ontplooiën, die de makelaar bij het vervullen van zijn bemiddelingsopdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.
2. De consument werkt mee aan de vervulling door de makelaar van de verplichtingen (bijvoorbeeld de identificatie van de opdrachtgever) welke deze heeft in het kader van de WWFT.

## **Artikel 14**

### **Courtage**

1. De consument is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de bemiddelingsopdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt. Dit geldt ook indien de overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten, tenzij het een opdracht betreft van een opdrachtgever-koper of -huurder en deze koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft. Onder de totstandkoming van een overeenkomst wordt tevens verstaan het door opdrachtgever meewerken aan een handeling als gevolg waarvan de onroerende zaak geheel of gedeeltelijk wordt verkocht, verhuurd of toebedeeld aan de opdrachtgever en/of een derde en in verband daarmee de uitvoering van de opdracht geen verdere voortgang vindt.
2. 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 consument 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.
3. Na beëindiging van de bemiddelingsopdracht als bedoeld in artikel 6 lid 1 sub b t/m e is de consument geen courtage verschuldigd indien er een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt, tenzij: - de consument heeft gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 13; - de makelaar genoegzaam bewijs levert dat de totstandkoming van de overeenkomst met betrekking tot de onroerende zaak het gevolg is van dienstverlening van de makelaar aan de consument tijdens de looptijd van de opdracht.
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 van partijen of beide de betreffende voorwaarde niet overeenkomstig de strekking hanteren.

5. Wanneer een tot stand gekomen koopovereenkomst door

gebruikmaking door de koper van de wettelijke bedenktijd (artikel 7:2 BW) wordt beëindigd, vervalt het recht op courtage met betrekking tot deze overeenkomst.

6. Wanneer een courtageverplichting overeenkomstig het bepaalde in lid 3 van dit artikel ontstaat, heeft de makelaar recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de courtage. Bij de bepaling hiervan wordt rekening gehouden met reeds door de makelaar verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de consument daarvan heeft en de grond waarop de overeenkomst is beëindigd.
7. Wanneer een tot stand gekomen overeenkomst niet tot uitvoering komt, behoudt de makelaar recht op volledige courtage, tenzij de consument aannemelijk maakt dat de nietuitvoering het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten (wanprestatie) van de makelaar.

## **Artikel 15**

### **Berekening courtage koop en verkoop**

1. De courtage wordt berekend op 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.
2. De courtage wordt berekend over de koopsom van de onroerende zaak
3. 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 kadastrale rechten.
4. Indien over de koopsom BTW verschuldigd is, dan wel deze in de koopsom is inbegrepen, dan wordt de courtage mede berekend over het bedrag inclusief genoemde belasting tenzij de koper gerechtigd is om de BTW in aftrek te brengen.
5. 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 blijken, bouwsom of stichtingskosten met inbegrip van de BTW, tenzij de koper gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
6. 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.
7. Bij koop en verkoop van een appartementsrecht wordt de courtage berekend over de koopsom van het appartementsrecht.
8. 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.

9. 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 of opstal.
10. Indien er roerende zaken in materiële zin en/of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) worden gekocht of verkocht, en/of er tevens schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken door partijen jegens elkaar worden overeengekomen, wordt de courtage mede in rekening gebracht over de koopsom van deze goederen en deze rechten.

## **Artikel 16**

### **Berekening courtage huur en verhuur**

1. De courtage wordt berekend op 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.
2. Bij huur- en verhuurovereenkomsten met betrekking tot onroerende zaken wordt de courtage berekend over de huursom, met inachtneming van de overige hieronder vermelde bepalingen.
3. 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.
4. De courtage wordt berekend over de huursom + BTW, indien dit van toepassing is, tenzij de huurder gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
5. 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.
6. Een gedeelte van een huurjaar wordt als geheel huurjaar gerekend.
7. Gelijkgesteld aan huur- en verhuurovereenkomsten worden voor de courtageberekening:
  - pachtovereenkomsten;
  - huur-ruilovereenkomsten;
  - overeenkomsten tot ingebruikgeving;
  - overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik en bewoning;

- andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals financiële of operationele lease.
8. Indien er roerende zaken in materiële zin en/of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill mede worden gehuurd of verhuurd, wordt onder de huursom mede begrepen de voor deze goederen overeengekomen huurprijs. Worden de goederen mede gekocht of worden verkocht, en/of worden er tevens schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken door partijen jegens elkaar overeengekomen, dan wordt de courtage mede in rekening gebracht over de koopsom van deze goederen en deze rechten.

## **Artikel 17**

### **Kosten**

1. Tenzij anders overeengekomen vergoedt de consument bij een bemiddelingsopdracht de kosten die de makelaar ten behoeve van de consument maakt. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de makelaar tevoren met de consument overleg te plegen en afspraken daaromtrent schriftelijk of elektronisch vast te leggen. Een en ander geldt eveneens als de opdracht wordt opgeschort of eindigt door intrekking of anderszins.
2. De consument is ter zake van een intrekking nimmer schadelijkt. De makelaar heeft terzake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals in het vorige lid bedoeld en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon.

## **Deel 3. Taxatie**

### **Artikel 18**

#### **Taxatie**

1. Taxatie van een onroerende zaak is het geven van een waardeoordeel daarover aan de consument op grond van aard, stand en ligging en de staat waarin de onroerende zaak zich bevindt en het verstrekken van een eenvoudig rapport hierover. Tenzij anders is afgesproken geschiedt de taxatie volgens de geldende versie van het taxatierapport financiering woonruimte dat is vastgesteld door de representatieve organisaties in de branche. Een taxatie dient door een makelaar in persoon te worden verricht.
2. Het taxatierapport dient te omvatten: de naam van de consument, het doel van de taxatie, een korte zakelijke omschrijving van het getaxeerde, de kadastrale gegevens, een oordeel over de waarde onder vermelding van de soort daarvan, bijzondere omstandigheden waarmee rekening is gehouden, de datum waarop de taxatie is verricht en de naam en de gegevens van de taxateur. Het taxatierapport is geen bouwkundig rapport.
3. Tenzij anders overeengekomen wordt het rapport aan de consument uitgebracht. De makelaar stelt het rapport niet ter beschikking van derden tenzij hij toestemming heeft verkregen van de consument.
4. De makelaar aanvaardt alleen ten opzichte van de consument verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport, dus niet jegens derden.
5. Tenzij anders overeengekomen is de consument bij

opdracht voor taxatie het overeengekomen honorarium verschuldigd zodra het rapport is afgeleverd.

6. Indien de consument de opdracht tot taxatie intrekt voordat deze is uitgevoerd, is de consument 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 makelaar in het kader van de taxatieopdracht noodzakelijk gemaakte onkosten ter zake van reis en verblijf, leges en kadastraal onderzoek zullen door de consument worden vergoed.
8. Bij taxatie ingevolge een aan meer makelaars verstrekte opdracht wordt het tarief door iedere makelaar in rekening gebracht.
9. Bij een opdracht aan meer makelaars gezamenlijk, brengen deze gezamenlijk rapport uit. In dit rapport komen hun gezamenlijke bevindingen tot uitdrukking. Slagen de makelaars er niet in tot gezamenlijke conclusies te komen, dan treden zij in overleg met de consument omtrent het uitbrengen van een rapport waarin hun uiteenlopende conclusies voorkomen.
10. Het honorarium wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Indien het tarief afhankelijk is gesteld van de taxatiewaarde wordt onder taxatiewaarde verstaan:
  - a. Bij taxatie van de waarde van een aandeel in een onroerende zaak: De getaxeerde waarde van de gehele onroerende zaak;
  - b. Bij taxatie van de waarde van een appartementsrecht of van een lidmaatschapsrecht van een coöperatie: De getaxeerde waarde van dat appartementsrecht of dat lidmaatschapsrecht;
  - c. Bij taxatie van de waarde van opstallen op erfpachtgrond of het recht van erfpacht (al dan niet met de rechten van de erfpachter op de opstallen): Het getaxeerde bedrag, vermeerderd met het bedrag dat gelijkstaat aan het tienvoud van de geldende canon op jaarbasis;
  - d. Indien de opdracht betrekking heeft op meer dan één soort waarde, of indien het voor het geven van het gevraagde waardeoordeel noodzakelijk is tevens andere soorten waarden te beoordelen en deze oordelen in het rapport vermeld worden: De waarde waarvan de overeengekomen bijbehorende tariefberekening de hoogste uitkomst geeft;
  - e. Bij een taxatie ten behoeve van een geldlening onder hypothecair verband: de marktwaarde (voorheen de onderhandse verkoopwaarde genoemd), tenzij deze lager is dan de executiewaarde.

## Deel 4. Vastgoedmanagement

### Artikel 19

#### Vastgoedmanagement (beheer)

1. Vastgoedmanagement houdt in het verlenen van diensten aan de consument 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 consument 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:
  - verzorging 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;
  - verzorging van het onderhoud (behandeling, beoordeling en het doen verhelpen van klachten, periodieke inspectie, meerjarenplanning, verzorging van controle en betaling van rekeningen);
  - verzorging van het opnieuw verhuurd worden van leegkomende gedeelten en andere activiteiten met betrekking tot verhuurmutaties;
  - verstrekking van adviezen.
3. Intrekking van een opdracht tot vastgoedmanagement dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden. Bij intrekking dient een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te worden genomen.
4. De opdracht kan tevens omvatten het vervullen van de functie van bestuur van een Vereniging van Eigenaren van appartementsrechten of de functie van secretaris-penningmeester van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken.

## Deel 5. Geschillenregeling en branchegarantie

### Artikel 20

#### Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en makelaar over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de makelaar te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de consument als door de makelaar worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd indien deze een financieel belang van 10.000 euro niet te boven gaan.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de makelaar heeft ingediend.
4. Nadat de klacht bij de makelaar is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de makelaar aan deze keuze gebonden. Indien de makelaar een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de

consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De makelaar dient daarbij aan

Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

6. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
7. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

## Artikel 21

### Branchegarantie nakoming bindende adviezen.

1. VBO Makelaar staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het door de geschillencommissie uitgebrachte bindend advies tot maximaal 10.000 euro, voor het meerdere heeft VBO Makelaar een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de makelaar het bindend advies nakomt, tenzij het bindend advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing wordt voorgelegd aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
2. Situaties van surséance van betaling en faillissement zijn van de nakomingsgarantie uitgesloten zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Situaties van bedrijfsbeëindiging zijn van de nakomingsgarantie uitgesloten zolang het geschil nog niet aanhangig is gemaakt.
3. De consument kan schriftelijk een beroep doen op de nakomingsgarantie nadat aantoonbaar is gebleken dat de makelaar het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen 2 maanden na verzending hiervan ter toetsing aan de rechter voorlegt. De uitbetaling van het bedrag geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand na ontvangst van het beroep onder voorwaarde dat de consument zijn vordering op de makelaar aan VBO Makelaar heeft overgedragen.

## Deel 6. Afwijking en wijziging

### Artikel 22

#### Afwijking

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de makelaar en de consument worden vastgelegd.

### Artikel 23

#### Wijziging

VBO Makelaar zal deze Algemene Consumentenvoorwaarden slechts wijzigen in overleg met de

## Privacyreglement

VBO-makelaars gaan zorgvuldig om met privacy gevoelige informatie. In dit privacyreglement kunt u lezen hoe VBO-makelaars en Vereniging VBO Makelaar omgaan met uw gegevens.

### Welke gegevens worden door VBO-makelaars vastgelegd?

*De volgende gegevens worden door een VBO-makelaar vastgelegd indien u opdracht heeft gegeven aan een VBO-makelaar een woning te verkopen of te verhuren:*

- Uw naam, straatnaam, huisnummer, eventuele toevoegingen en andere contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- De reden van verkoop of verhuur;
- De datum wanneer de woning in de verkoop of verhuur is genomen en de periode dat de woning te koop of te huur heeft gestaan;
- De omschrijving, foto's, video's, overige media en kenmerken van de woning (en objectgebonden ruimtes) zoals de vraagprijs of huurprijs en het verloop hiervan, bouwjaar, de oppervlakte en indeling, de inhoud, de kadastrale gegevens en de WOZ-waarde;
- Foto's en video's van de woning en tuin(en)/terras(sen);
- De reden van beëindiging van de bemiddelingsopdracht;
- Wanneer de woning is verkocht of verhuurd: de transactiegegevens zoals de verkoop- of verhuurprijs en de datum van de transactie;
- Overige informatie die u aan uw VBO-makelaar verstrekt.

*De volgende gegevens worden door een VBO-makelaar vastgelegd indien u opdracht heeft gegeven aan een VBO-makelaar een woning te kopen of te huren:*

- Uw naam, straatnaam, huisnummer, eventuele toevoegingen en andere contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- Het zoekprofiel waarin uw zoekcriteria en woonwensen zijn opgenomen;
- De reden van koop of huur;
- Uw leeftijds- en inkomenscategorie en gezinssamenstelling;
- Wanneer een woning is aangekocht of aangehuurd: de transactiegegevens zoals de aankoop- of aanhuurprijs en de datum van de transactie;
- Overige informatie die u aan uw VBO-makelaar verstrekt.

*De volgende gegevens worden door een VBO-makelaar vastgelegd indien u een woning koopt of huurt van iemand die gebruik maakt van de diensten van een VBO-makelaar:*

- Uw naam, straatnaam, huisnummer, eventuele toevoegingen en andere contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- Gegevens van de woning die u heeft gekocht of gehuurd zoals het adres, kenmerken van de woning, de koop- of huurprijs en de transactiedatum;
- Gegevens van uw oude woning zoals de straatnaam, huisnummer en eventuele toevoegingen;
- Overige informatie die u aan de VBO-makelaar verstrekt.

### Waar gebruiken VBO-makelaars deze gegevens voor?

*Indien u uw woning verkoopt of verhuurt via een VBO-makelaar, gebruikt de makelaar uw gegevens om de bemiddelingsopdracht die u aan hem heeft verstrekt uit te*



voeren. Daarnaast kunnen uw gegevens, of een gedeelte daarvan, ook gebruikt worden voor:

- Het onder de aandacht brengen van uw woning bij het publiek. Bijvoorbeeld via internetsites zoals [www.vbo.nl](http://www.vbo.nl), de website van het makelaarskantoor en overige websites, in verkoopdocumentatie of andere marketingcommunicatie kanalen die de VBO-makelaar tot zijn beschikking heeft;
- Het uitvoeren van taxaties en andere waardebeoordelingen waarbij uw woning gebruikt wordt als referentieobject;
- Het uitvoeren van analyses en rapportages zodat de VBO-makelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
- Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw VBO-makelaar en Vereniging VBO Makelaar (afmelden kan via uw VBO-makelaar). Indien u een woning aankoopt of aanhuurt via een VBO-makelaar, gebruikt de makelaar uw gegevens om contact met u te onderhouden voor bijvoorbeeld het toezenden van de koopovereenkomst. Daarnaast kunnen uw gegevens gebruikt worden voor:
  - Het vinden van een geschikte woning;
  - Adviesdoeleinden, wanneer u daarom heeft verzocht;
  - Overige correspondentie die noodzakelijk is om de overdracht van de woning correct te verzorgen;
  - Het uitvoeren van analyses en rapportages zodat de VBO-makelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
  - Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw VBO-makelaar of Vereniging VBO Makelaar (afmelden kan via uw VBO-makelaar).

*Indien u een woning koopt of huurt van iemand die gebruik maakt van de diensten van een VBO-makelaar, gebruikt de makelaar uw gegevens om contact met u te onderhouden, voor bijvoorbeeld het toezenden van de koopovereenkomst. Daarnaast kunnen uw gegevens gebruikt worden voor:*

- Adviesdoeleinden, wanneer u daarom heeft verzocht;
- Overige correspondentie die noodzakelijk is om de overdracht van de woning correct te verzorgen;
- Het uitvoeren van analyses en rapportages zodat de VBO-makelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
- Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw VBO-makelaar of Vereniging VBO Makelaar (afmelden kan via uw VBO-makelaar).

### **Database Vereniging VBO Makelaar**

De systemen van de VBO-makelaar zijn gekoppeld aan een landelijke database van Vereniging VBO Makelaar. In dit systeem staan actuele en historische gegevens van woningen en andere onroerende zaken die bij VBO-makelaars en andere makelaars in verkoop of verhuur zijn gegeven. Alle VBO-makelaars zijn aangesloten op dit systeem. De wijze waarop de Vereniging het systeem gebruikt kunt u hierna lezen.

### **Vereniging VBO Makelaar**

Vereniging VBO Makelaar is de op één na grootste brancheorganisatie van makelaars en taxateurs. VBO Makelaar biedt ondersteuning en diverse diensten aan haar leden en onderhoudt een centrale objectendatabase. Leden van VBO Makelaar kunnen onderling informatie delen over woningen en andere onroerende zaken. Meer informatie over Vereniging VBO Makelaar kunt u vinden op [www.vbomakelaar.nl](http://www.vbomakelaar.nl).

### **Welke gegevens legt Vereniging VBO Makelaar vast?**

Via een automatische koppeling ontvangt Vereniging VBO Makelaar de gegevens die door VBO-makelaars worden vastgelegd. Niet alle gegevens worden door de Vereniging

vastgelegd. Gegevens die direct aan u identificeerbaar zijn worden bijvoorbeeld niet door de Vereniging vastgelegd. Deze gegevens worden uitsluitend opgeslagen in de systemen van het makelaarskantoor.

### **Waar gebruikt Vereniging VBO Makelaar de gegevens voor?**

De opgeslagen gegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van het beheer en onderhoud van het systeem, het verkrijgen en maken van statistiek, wetenschappelijk onderzoek, presentaties van cijfers over de woningmarkt in Nederland en mogelijke toekomstige presentaties van uw woning.

### **Wie heeft er toegang tot de gegevens?**

Leden van Vereniging VBO Makelaar hebben toegang tot de database in het kader van hun dienstverlening. Medewerkers, directie en bestuur van de Vereniging en medewerkers van het behorende ICT bedrijf hebben eveneens toegang tot de database in het kader van hun dagelijkse werkzaamheden. Vereniging VBO Makelaar verstrekt bepaalde gegevens uit de database aan derden, zoals:

- Universiteiten en onderzoeksinstituten t.b.v. onderzoeksdoeleinden;
- Centraal Bureau voor de Statistiek om zodoende de regeldruk te beperken;
- Overige niet-commerciële partijen voor zover de gegevensuitwisseling bijdraagt aan vermindering van administratieve lasten of bijdraagt aan het verkrijgen van inzicht en/of verbetering van de woningmarkt.

VBO Makelaar geeft uitsluitend toegang tot die gegevens die noodzakelijk zijn voor de genoemde doelstelling en geeft toegang op geaggregeerd niveau. Contractueel en technisch is één en ander door Vereniging VBO Makelaar geborgd.

### **Beveiliging en bewaartermijn**

De VBO-makelaar en Vereniging VBO Makelaar zullen er voor zorgen dat uw gegevens veilig worden opgeslagen en adequaat worden beschermd tegen ongeautoriseerd gebruik, ongeautoriseerde toegang, wijziging of onrechtmatige vernietiging. Uw gegevens worden bewaard zolang als noodzakelijk voor de hiervoor genoemde doeleinden of zover dit noodzakelijk is vanwege wettelijke verplichtingen of voor het oplossen van eventuele geschillen.

### **Inzage, correctie en verwijdering**

VBO Makelaar slaat geen identificerende gegevens op. Uw verzoeken tot inzage, correctie of verwijdering van gegevens dient u dan ook te richten aan uw VBO-makelaar. De VBO-makelaar zal in beginsel binnen een periode van 4 weken op uw verzoek reageren. Uw VBO-makelaar zal uw persoonsgegevens zo spoedig mogelijk verwijderen tenzij en voor zover de wet verplicht om de betreffende persoonsgegevens te bewaren of er andere dringende redenen zijn die zich tegen verwijdering verzetten.

### **Vragen?**

Uw VBO-makelaar en Vereniging VBO Makelaar nemen uw privacy zeer serieus. Mocht u vragen hebben, neem dan contact op met uw VBO-makelaar of Vereniging VBO Makelaar. Indien u een andersoortig object verkoopt, verhuurt, aankoopt of aanhuurt via/bij een VBO-makelaar is dit privacyreglement ook van toepassing. Waar gebruik gemaakt wordt van de term 'woning' dient u dan te lezen het type object dat u verkoopt, verhuurt, aankoopt of aanhuurt.

## Beroeps- en gedragscode Vereniging VBO Makelaar

1. De makelaar en/of taxateur en/of rentmeester en/of huurbemiddelaar, lid van de Vereniging VBO Makelaar, verder aangeduid als lid VBO, is zich ervan bewust dat hij dienstverlenend optreedt en omgaat met vertrouwelijke zaken.
2. Het lid VBO heeft een geheimhoudingsplicht ten aanzien van hetgeen hem bekend wordt bij de uitoefening van zijn beroep. Hij zal strikte geheimhouding betrachten over al die zaken/aangelegenheden waar van hem verwacht mag worden dat hij bekend moet zijn met het vertrouwelijke karakter hiervan. Deze geheimhouding duurt zolang voort totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur of een andere daartoe gerechtigde instantie hem verplicht die informatie kenbaar te maken.
3. Het lid VBO zal zich in zijn beroepsmatig handelen maar ook als privépersoon - voor zover dat uitstraling heeft op zijn beroepsmatig handelen - eerlijk en integer gedragen en de gangbare normen van fatsoen en de waarden, die zijn vak kenmerken, in acht nemen. Indien de makelaar hierop wordt aangesproken, zal hij zich tijdig en transparant verantwoorden.
4. Het lid VBO zal zich onthouden van negatieve uitlatingen over collega's naar derden toe, maar zal eventuele bezwaren tegen de handelwijze van collega's melden aan het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar.
5. Het lid VBO verplicht zich ertoe om collegiaal en loyaal om te gaan met collega's en zal zich inspannen om het aanzien van de Vereniging VBO Makelaar en haar leden in stand te houden en/of te verbeteren. Het is verboden activiteiten te verrichten dan wel betrokken te zijn bij handelingen die de eer en de stand van de Vereniging dan wel de VBO-leden schaden.
6. Werkzaamheden, waarvoor het lid VBO wordt gevraagd en ten aanzien waarvan hij niet ter zake kundig is, zullen niet door het lid VBO worden verricht tenzij hij zich voorziet van bijstand door een wél ter zake deskundige.
7. Het lid VBO beschermt en bevordert de belangen van zijn opdrachtgever(s) en zal uitsluitend de belangen vertegenwoordigen van deze opdrachtgever(s). Het lid VBO zal nimmer tegelijkertijd optreden voor twee partijen die met elkaar willen contracteren. Het is het lid VBO verboden aan twee zijden courtage te berekenen binnen één transactie/ dienst.
8. Het lid VBO zal toezien op en is verantwoordelijk voor de gedragingen van zijn medewerk-(st)ers opdat deze niet in strijd handelen met de Statuten, de Beroeps- en gedragscode, de Algemene Consumentenvoorwaarden en de reglementen van de Vereniging.
9. Het lid VBO is verplicht gebruik te maken van de meest recente versies van de standaard VBO-contracten voor zover die ter beschikking gesteld zijn. Ook indien een lid VBO opdracht heeft gekregen om een tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst vast te leggen, is hij daarbij verplicht gebruik te maken van de meest recente versie van de standaard VBO-contracten voor zover deze ter beschikking zijn gesteld.
10. Het lid VBO zal zorgdragen voor overzichtelijke, gespecificeerde declaraties betreffende de verstrekte dienstverlening.
11. Teneinde zijn lidmaatschap aan zijn opdrachtgever(s) kenbaar te maken, is het lid VBO verplicht in al zijn uitingen, waaronder o.a. aanbiedingen, advertenties, foto's etc., het VBO-logo te voeren danwel de tekst 'lid VBO Makelaar' toe te voegen. Eveneens zal het lid VBO er voor zorgen dat op de kantoorlocatie het logo, zoals ter beschikking wordt gesteld door de Vereniging, duidelijk zichtbaar aanwezig is.
12. Indien een belanghebbende partij zich bij het lid VBO beklagt over een gevolgde handelwijze en er wordt tussen partijen geen oplossing tot stand gebracht, is het lid VBO verplicht de klager te attenderen op de mogelijkheid deze klacht te melden aan het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar. Daarnaast zal het lid VBO de belanghebbende partij informeren omtrent de klachtenregeling.
13. De indiening van een klacht moet geschieden binnen een termijn van een jaar na de dag waarop klager van het handelen of nalaten van beklagde 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 beklagde.
14. Het lid VBO stelt zich met een partij betreffende een aangelegenheid, waarin deze naar hij weet door een collega-makelaar wordt bijgestaan, niet anders in verbinding dan door tussenkomst van die collega-makelaar, tenzij deze laatste hem toestemming geeft rechtstreeks met die partij in verbinding te treden. Dit geldt evenzeer wanneer de bedoelde partij zich rechtstreeks tot hem wendt.
15. Het lid VBO is verplicht te allen tijde aan degene die een bod wenst uit te brengen op een onroerende zaak, kenbaar te maken of men vrij is om biedingen te accepteren ter bespreking met opdrachtgever(s), dan wel of men ten aanzien van het betreffende object reeds in onderhandeling is.
16. Het lid VBO zal zich er voor inspannen dat met betrekking tot het object waarvoor hem een opdracht is gegeven, op een zorgvuldige wijze de terzake relevante informatie kenbaar wordt gemaakt. Voorzover dat in redelijkheid van het lid VBO verwacht mag worden zal hij de door hem ontvangen informatie op haar juistheid onderzoeken.
17. Het lid VBO zal met betrekking tot een object waarvoor hem een opdracht is gegeven, er voor zorgen dat in al zijn uitingen, waaronder ook begrepen zijn alle aanbiedingen, advertenties, foto's, etc., gebruik wordt gemaakt van de in de branche overeengekomen standaarden zoals de Fotowijzer Woningen en de Meetinstructie Woningen.
18. Het is het lid VBO toegestaan direct of indirect belang te hebben bij transacties m.b.t. registergoederen ten eigen bate, echter dienen daarbij de navolgende regels te worden gehanteerd:
  - Bij koop/verkoop dan wel bij huur/verhuur door een VBO-lid dient de wederpartij erop te worden gewezen, dat het lid VBO direct of indirect belang heeft bij de betreffende

- transactie. Dit dient uitdrukkelijk schriftelijk te worden vermeld vóórdat de onderhandelingen beginnen.
- Het is het lid VBO verboden in dat geval courtage te berekenen.
19. Het lid VBO zal geen taxatierapport t.b.v. financiering opstellen van objecten waarbij hij zelf direct of indirect belang heeft dan wel betrokken is bij een verkoop of aankooptransactie m.b.t. dit object.
20. Het is het lid VBO verboden activiteiten te ontplooiën of op enige andere wijze betrokken te zijn bij handelingen, waarbij de onafhankelijkheid van het lid VBO in het geding komt.
21. Het lid VBO zal in verband met zijn opdracht geen giften, kortingen of andere voordelen bedingen of aanvaarden van anderen dan zijn opdrachtgever, welke tot doel hebben de uitkomst van de transactie of taxatie te beïnvloeden.
22. Het lid VBO welke eveneens buiten Nederland actief is, treedt op conform deze Beroepsen gedragscode tenzij op grond van vigerende wetgeving in dat buitenland een gedraging wel is toegestaan dan wel op grond van de aldaar heersende rechtsopvattingen een gedraging maatschappelijk aanvaard is. Aldus vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van 18 juni 2013 met inwerkingtreding van 18 juni 2013.

## Tuchtrechtreglement

VBO Makelaar valt met haar Gedragscode onder het reglement van Tuchtcollege Makelaardij Nederland.

### 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 geregistreeerde 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 van, 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 meerder 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;
  - 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; en
- (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 vijftien 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; of
- (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 gereede 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 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 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 6.6 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.

# Hypotheekadvies

## Artikel 1

### Algemeen

1. Van toepassing zijn de definities, zoals beschreven in artikel 1 van Algemene voorwaarden Financiële dienstverlening (incl. hypotheekadvies);
2. Ingeval Zigt Makelaars & Hypotheekadvies bemiddeld in het afsluiten van een financieel product komt deze bij Zigt Makelaars & Hypotheekadvies in beheer;
3. Als gevolg van het beheer is Zigt Makelaars & Hypotheekadvies het aanspreekpunt voor Opdrachtgever inzake vragen, wijzigingen, mutaties, etc. over het financieel product wat door opdrachtgever via Zigt Makelaars & Hypotheekadvies is afgesloten.
4. Voor het beheer van financiële producten brengt Zigt Makelaars & Hypotheekadvies kosten in rekening. Hierbij heeft de opdrachtgever de mogelijkheid om een servicecontract ("basis" of "uitgebreid") af te sluiten. Ook is er de mogelijkheid om te kiezen voor "geen" servicecontract. Indien gekozen wordt voor "geen" servicecontract worden de kosten voor het beheer gefactureerd op basis van een vast tarief en/of een urenverklaring;
5. Voor een actueel overzicht van de inhoud en de kosten van beheer resp. servicecontracten wordt verwezen naar de website [www.zigt.nu](http://www.zigt.nu).

## Artikel 2

### Ingang, wijziging en beëindiging van het servicecontract

1. Het servicecontract gaat in op de 1e van de maand, volgend op maand van de 1e betaling en heeft een looptijd van 1 jaar. De looptijd wordt jaarlijks automatisch verlengd. Van deze verlenging wordt Opdrachtgever jaarlijks per email op de hoogte gehouden.
2. Een wijziging of opzegging van het servicecontract is mogelijk na een looptijd van 1 jaar. Hierna is het servicecontract maandelijks te wijzigen of opzegbaar, gerekend vanaf de 1e van de maand volgend op de maand van opzegging.
3. Wijzigingen of opzeggingen kunnen per e-mail worden ([info@zigt.nu](mailto:info@zigt.nu)) doorgeven.

## Artikel 3

### Betaling en indexering

1. De kosten van het servicepakket zijn maandelijks vooraf verschuldigd en worden middels een automatisch incasso voldaan.
2. Zigt Makelaars & Hypotheekadvies heeft de mogelijkheid de kosten van het servicecontract jaarlijks te indexeren op basis van het dienstenprijsindex (DPI), zoals deze jaarlijks wordt gepubliceerd door het CBS.

## Tarieven



## **Artikel 1**

### **Algemeen**

1. Van toepassing zijn de definities, zoals beschreven in artikel 1 van Algemene voorwaarden Financiële dienstverlening (incl. hypotheekadvies) en artikel 1 van Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij (model VBO)
2. Voor een actueel overzicht over de hoogte van onze tarieven verwijst Zigt Makelaars & Hypotheekadvies verwijzen wij naar de website [www.zigt.nu](http://www.zigt.nu).

## **Artikel 2**

### **Tarieven Financiële dienstverlening (incl. hypotheekadvies)**

1. Alle op [www.zigt.nu](http://www.zigt.nu) genoemde tarieven zijn vrijgesteld van BTW indien er sprake is van bemiddeling (of een intentie tot bemiddeling) door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies tot het verkrijgen van een financieel product voor opdrachtgever;
2. Indien er geen sprake is van bemiddeling (of een intentie tot bemiddeling) door Zigt Makelaars & Hypotheekadvies tot het verkrijgen van een financieel product voor opdrachtgever, moet de tarieven worden verhoogd met 21% BTW;
3. Indien opdrachtgever na het geven van een opdracht aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies, het adviestraject annuleert zijn annuleringskosten verschuldigd.

Een actueel overzicht van de hoogte van de annuleringskosten zijn voor hypotheekadviestrajecten vermeld op de website [www.zigt.nu](http://www.zigt.nu) en afhankelijk van het moment van annuleren.

In alle overige gevallen worden de hoogte van de kosten gebaseerd op de tijdsinvestering tot aan het moment van annuleren en gefactureerd op basis van een urenverklaring.

## **Artikel 3**

### **Tarieven Makelaarsdiensten**

1. Alle op [www.zigt.nu](http://www.zigt.nu) genoemde tarieven zijn incl. BTW, tenzij nadrukkelijk is aangegeven dat dit niet het geval is.
2. Indien opdrachtgever na het geven van een opdracht aan Zigt Makelaars & Hypotheekadvies, het adviestraject annuleert zijn in sommige gevallen annuleringskosten verschuldigd.

In het geval van verkoopbemiddeling zijn geen annuleringskosten verschuldigd. Hiermee wordt ook bedoeld intrekingskosten. Er zal geen restitutie van de opstartkosten plaatsvinden.

Indien, in geval van verkoopbemiddeling, blijkt dat na beëindiging van de overeenkomst door opdrachtgever de woning binnen 3 maanden is verkocht, is het volledige tarief verschuldigd.

Dit ter voorkoming van misbruik van het recht tot kosteloos intrekken van de verkoopopdracht.

In alle overige makelaarsdiensten worden de hoogte van de kosten gebaseerd op de tijdsinvestering tot aan het moment van annuleren en gefactureerd op basis van een urenverklaring.

