VBO MAKELAAR

Algemene Consumentenvoorwaarden

Beroeps- en gedragscode vereniging VBO makelaar

Reglement op de tuchtrechtspraak

Vereniging voor makelaars en taxateurs

Aangesloten bij: de geschillencommissie

Algemene Consumentenvoorwaarden

Beroeps- en gedragscode vereniging VBO Makelaar

Reglement op de tuchtrechtspraak

Copyright © vereniging VBO Makelaar. Alle rechten voorbehouden. Deze informatie mag op geen enkele manier gepubliceerd, herschreven of heruitgegeven worden in welke vorm dan ook.

VBO MAKELAAR

Nootdorp, oktober 2010

INHOUDSOPGAVE

Algemene Consumentenvoorwaarden

Deel 1. Algemeen **5**

Artikel 1- Werkingssfeer 5

Artikel 2- Definities en begrippen 6

Artikel 3 - Algemeen en persoonlijk aanbod 6

Artikel 4 - Totstandkoming van de opdracht 6

Artikel 5 - Duur van de opdracht. 6

Artikel 6 - Einde van de opdracht 6

Artikel 7 - Verplichtingen van de ondernemer 7

Artikel 8 - Betaling 8

Artikel 9 - Geschillenregeling 8

Artikel 10 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen. 9

Deel 2. Bemiddeling **10**

Artikel 11- Verplichtingen van de ondernemer 10

Artikel 12 - Verplichtingen van de consument 10

Artikel 13 - Courtage 11

Artikel 14 - Berekening courtage koop en verkoop 11

Artikel 15 - Berekening courtage huur en verhuur 12

Artikel 16 - Kosten 13

Deel 3. Taxatie, beheer en deeldiensten **14**

Artikel 17 - Taxatie 14

Artikel 18 - Beheer 14

Artikel 19 - Deeldiensten 15

Beroeps- en gedragscode vereniging VBO Makelaar **17**

Reglement op de tuchtrechtspraak **20**

Instelling 20

Samenstelling en benoeming 20

Indienen klacht: procedure, minnelijke schikking. 21

Behandeling door het tuchtcollege 22

De straf 23

De uitspraak 24

INLEIDING

Deze brochure bevat de 'Algemene Consumentenvoorwaarden van VBO Makelaar o.z. (AV CZ/44)' d.d. juni 2005 zoals deze tot stand zijn gekomen in overleg met de Consumentenbond en de Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal Economische Raad en in werking zijn getreden per 1 januari 2006.

De Algemene Consumentenvoorwaarden zijn van toepassing op de dienstverlening van uw VBO-makelaar. Voorts worden zij gehanteerd door de Geschillencommissie Makelaardij van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), welke (civielrechtelijke) klachten van consumenten tegen een VBO-makelaar in behandeling kan nemen. Aan deze behandeling van een klacht door de SGC zijn voorwaarden verbonden; zie www.geschillen-commissie.nl.

Daarnaast kan een klacht voor minnelijke schikking worden voorgelegd aan het Dagelijks Bestuur van de vereniging VBO Makelaar. Klachten met een tuchtrechtelijk karakter kunnen worden behandeld door het tuchtcollege van VBO Makelaar. Dit college bestaat uit een voorzitter uit de rechtelijke macht, een onafhankelijk lid en een lid aangewezen door VBO Makelaar. De behandeling van tuchtrechtelijke geschillen valt onder het regime van het 'Reglement op de tuchtrechtspraak', dat u eveneens in dit boekje aantreft.

Tenslotte is de Beroeps- en gedragscode vereniging VBO Makelaar afgedrukt, die ook op de diensten en de gedragingen van uw VBO-makelaar van toepassing is.

ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN

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 januari 2006.

Deel 1. Algemeen

Artikel 1 - Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden 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 onroerende zaken.

Artikel 2 - Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Consument: opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;

b. Ondernemer: de VBO-makelaar dan wel het bedrijf van de VBO-makelaar;

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 17); het beheer van onroerende zaken (artikel 18); het verrichten van deeldiensten (artikel 19) en de overige door de ondernemer te verrichten diensten;

d. Honorarium: de prijs voor de dienstverlening door de ondernemer, waaronder de courtage vermeld onder e;

e. Courtage: het honorarium dat verschuldigd is ter zake van bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken; onder onroerende zaken worden ook rechten op onroerende zaken verstaan zoals erfpacht en opstal;

f. Brancheorganisatie: de vereniging VBO Makelaar; gevestigd te (2632 BD) Nootdorp aan de Gildeweg 5A;

g. Geschillencommissie: de Geschillencommissie Makelaardij van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.

Artikel 3 - Algemeen en persoonlijk aanbod

1. Het algemene aanbod van de ondernemer 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 ondernemer de consument de gelegenheid daarover met hem in onderhandeling te treden om tot een persoonlijk aanbod te komen.

3. De ondernemer draagt er zorg voor dat het uiteindelijke persoonlijk aanbod schriftelijk in een opdrachtformulier wordt vastgelegd, waarin naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden wordt verwezen.

4. Het persoonlijk aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.

5. Bij het ontbreken van een door de consument ondertekende schriftelijke 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 ondernemer;
   b. intrekking van de opdracht door de consument;
   c. teruggaaf van de opdracht door de ondernemer;
   d. ontbinding door één van beide partijen;
   e. overlijden van de consument voordat de opdracht door de makelaar is vervuld.

2. De ondernemer heeft zijn opdracht als genoemd in lid 1 onder a 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 de koop van onroerende zaken is sprake van vervulling van de opdracht door de makelaar, indien de wilsovereenstemming tussen koper en verkoper blijkt uit een schriftelijke overeenkomst die door beide partijen is ondertekend èn de koper tevens geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid de beëindiging hiervan in te roepen tijdens de hem volgens de wet toekomende bedenktijd. Het vervuld zijn doet niet af aan zijn uit de opdracht voortvloeiende verplichting om de opdrachtgever bij de afwikkeling te begeleiden.
Bij overeenkomsten waarvan de definitieve totstandkoming of verplichting tot uitvoering krachtens een tot de overeenkomst behorend beding afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook het vervuld zijn van de opdracht daarvan (nog) afhankelijk.

3. Een opdracht kan als genoemd in lid 1 onder b te allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen, worden ingetrokken. De consument is ter zake van een opzegging nimmer schadeplichtig, onverminderd het recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten voor zover overeengekomen. Het intrekken van een opdracht dient bij voorkeur schriftelijk te geschieden.

4. De ondernemer kan als genoemd in lid 1 onder c de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in ieder geval beschouwd: de in artikel 12 beschreven situatie dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de ondernemer en de consument. De teruggaaf door de ondernemer dient schriftelijk te geschieden.

5. Een opdracht als genoemd in lid 1 onder d kan worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen. Onder 'wederpartij' wordt hier verstaan de wederpartij van de ondernemer (dit is: de opdrachtgever) dan wel de wederpartij van de opdrachtgever (dit is: de ondernemer). De verklaring tot ontbinding dient bij voorkeur schriftelijk te geschieden.

6. Tenzij in de opdracht genoemd in lid 1 onder e anders is overeengekomen, eindigt de overeenkomst van opdracht door de dood van de consument, tenzij de opdracht op dat moment reeds is vervuld.

7. Als datum voor beëindiging van de opdracht geldt de datum waarop de ondernemer, respectievelijk de consument de (schriftelijke) mededeling inzake de intrekking, teruggaaf, beëindiging of overlijden ontvangt of de in die mededeling genoemde latere datum.

Artikel 7 - Verplichtingen van de ondernemer

1. De ondernemer 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 ondernemer de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door anderen, onder zijn verantwoording, laten uitvoeren.

2. De ondernemer houdt de consument regelmatig op de hoogte van de vorderingen.

Artikel 8 - Betaling

1. De consument betaalt de ondernemer voor de dienstverlening conform de gemaakte afspraken.

2. Courtage ter zake van bemiddeling bij koop of verkoop van een onroerende zaak is 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.

3. De ondernemer stuurt de consument een behoorlijk gespecificeerde factuur waarin een redelijke betalingstermijn wordt vermeld.

4. Indien de consument niet binnen de in de factuur gestelde termijn betaalt, stuurt de ondernemer hem een betalingsherinnering waarin de consument de gelegenheid wordt geboden alsnog binnen 2 weken na ontvangst van de herinnering te betalen.

5. Indien de consument ook aan deze betalingsherinnering geen gevolg geeft, is hij in verzuim en is de ondernemer gerechtigd de wettelijke rente in meerdering te brengen.

6. De ondernemer is na verloop van de in lid 4 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.

7. Bij een opdracht door meer dan één persoon is iedere persoon hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.

Artikel 9 - Geschillenregeling

1. Geschillen tussen consument en ondernemer over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren diensten tot een financieel belang van 10.000 euro, kunnen zowel door de consument als door de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag (www.geschillencommissie.nl).

2. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen indien de consument zijn klacht eerst bij de ondernemer heeft ingediend.

3. Nadat de klacht bij de ondernemer is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.

4. Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Indien de ondernemer 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 ondernemer dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

5. 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.

6. Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.

Artikel 10 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen

1. Vereniging VBO Makelaar staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het door de Geschillencommissie uitgebrachte bindend advies, 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 surseance 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 ondernemer 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.

Deel 2. Bemiddeling

Artikel 11 - Verplichtingen van de ondernemer

1. Het is de ondernemer 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 schriftelijk is beëindigd. Indien uit twee of meer lopende bemiddelingsopdrachten door de ondernemer diensten moeten worden verleend met betrekking tot een zelfde onroerende zaak, dan dient de ondernemer dit schriftelijk te melden aan zijn opdrachtgevers en is hij verplicht om, alvorens de belangen van de opdrachtgevers leiden tot het stadium van voeren van onderhandelingen, overleg te voeren met zijn opdrachtgevers. Dit overleg dient ertoe te leiden dat één van de opdrachten wordt opgeschort dan wel beëindigd. Het is de ondernemer namelijk niet toegestaan om betreffende een zelfde onroerende zaak aan meer dan één opdrachtgever diensten te verlenen, ongeacht de wensen van de betrokkenen.

2. De consument wiens bemiddelingsopdracht op grond van het in het vorige lid bepaalde wordt beëindigd is de ondernemer (de makelaar) geen enkele vergoeding, hoe ook genaamd, verschuldigd met uitzondering van eventuele kosten van advertenties die de ondernemer reeds in opdracht van de consument heeft gemaakt en aan de consument gefactureerd.

3. De ondernemer is niet gerechtigd tot het sluiten van overeenkomsten namens de consument, tenzij deze hiertoe een schriftelijke volmacht heeft verleend.

4. De ondernemer houdt zich bij het uitvoeren van de opdracht aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Dit houdt onder meer in dat gegevens slechts en ook zo lang mogen worden verzameld en bewaard indien deze noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de opdracht.

5. De ondernemer is verplicht zijn aansprakelijkheid voor schade die voorvloeit uit een toerekenbare tekortkoming dan wel uit onrechtmatige daad afdoende te verzekeren.

Artikel 12 - Verplichtingen van de consument

1. De consument verschaft de ondernemer naar beste weten en kunnen die informatie die de ondernemer nodig heeft voor de uitvoering van de bemiddelingsopdracht.

2. Het is de consument, behoudens andersluidende afspraken, niet toegestaan buiten de ondernemer om overeenkomsten tot stand te brengen, onderhandelingen te voeren, en/of activiteiten te ontplooien, die de ondernemer bij het vervullen van zijn bemiddelingsopdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.

Artikel 13 - Courtage

1. De consument is de ondernemer courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de bemiddelingsopdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt.

2. 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 12 lid 2;
   - de ondernemer genoegzaam bewijs levert dat de totstandkoming van de overeenkomst met betrekking tot de onroerende zaak het gevolg is van dienstverlening van de ondernemer aan de consument tijdens de looptijd van de opdracht.

3. Bij overeenkomsten met betrekking tot een onroerende zaak onder opschortende voorwaarde (zoals een voorbehoud van afdoende financiering) is de consument aan de ondernemer alleen courtage verschuldigd indien die voorwaarde wordt vervuld, waardoor de overeenkomst tussen koper en verkoper of huurder en verhuurder van die onroerende zaak definitief is geworden.

4. Wanneer een tot stand gekomen overeenkomst 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.

5. Wanneer een courtageverplichting overeenkomstig het bepaalde in lid 2 van dit artikel ontstaat, heeft de ondernemer recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de courtage. Bij de bepaling hiervan wordt rekening gehouden met reeds door de ondernemer verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de consument daarvan heeft en de grond waarop de overeenkomst is beëindigd.

6. Indien een tot stand gekomen overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak door een toerekenbare tekortkoming van de wederpartij van de consument niet tot uitvoering komt, heeft de ondernemer geen aanspraak op courtage, tenzij hem van dat tekortschieten geen verwijt treft.

Artikel 14 - 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, vermeerderd met de van toepassing zijnde BTW.

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 blijkende, 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 appartementsrecht wordt de courtage berekend over de koopsom van het appartementsrecht.

7. 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.

8. Gelijkgesteld met koop- en verkoopovereenkomsten worden voor de courtageberekening:
   - ruilkoop;
   - huurkoop;
   - financial lease;
   - 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.

9. Indien er roerende zaken in materiële zin en/of 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 15 - 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;
   - ruilovereenkomsten;
   - overeenkomsten tot ingebruikgeving;
   - overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik en bewoning;
   - andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals financiële of operationele lease.

8. Indien daaromtrent niet is voorzien, zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de overeenkomst tot stand is gekomen of de opdracht is uitgevoerd, dan wel deze om andere redenen eindigt.

Artikel 16 - Kosten

1. Tenzij anders overeengekomen, vergoedt de consument bij opdracht voor bemiddeling bij koop of huur de kosten die de ondernemer ten behoeve van de consument maakt. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de ondernemer tevoren met de consument overleg te plegen en afspraken daaromtrent schriftelijk vast te leggen. Een en ander geldt eveneens als de opdracht wordt opgeschort of eindigt door intrekking of anderszins.

2. Wegens intrekking of opschorting van de opdracht is de consument geen schadevergoeding aan de ondernemer verschuldigd onverminderd het recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten voor zover overeengekomen.

Deel 3. Taxatie, beheer en deeldiensten

Artikel 17 - 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 het onroerend goed 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.

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, de huidige eigenaar, een oordeel over de waarde en de soort van het getaxeerde, de bijzondere omstandigheden waarmee rekening wordt gehouden, de datum waarop de taxatie is verricht en de naam en de gegevens van de taxateur. Het taxatierapport is geen bouwkundig rapport.

3. Het rapport wordt aan de consument uitgebracht, tenzij anders is/wordt overeengekomen. De ondernemer stelt het rapport niet ter beschikking van derden, tenzij hij toestemming heeft verkregen van de consument.

4. De ondernemer aanvaardt alleen ten opzichte van de consument verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport, dus niet jegens derden.

5. De consument is 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, zal de ondernemer de reeds verrichte werkzaamheden berekenen volgens een overeengekomen honorering op uurbasis.

7. De door de ondernemer in het kader van de taxatieopdracht noodzakelijk gemaakte onkosten ter zake van reis en verblijf en leges, zullen door de consument worden vergoed.

Artikel 18 - Beheer

1. Beheer van een onroerende zaak houdt in het verlenen van diensten aan de consument met betrekking tot één of meer onroerende zaken. De consument die opdracht tot beheer geeft, kan zijn de eigenaar dan wel degene die de onroerende zaken in bezit of anderszins onder zijn zeggenschap heeft.

2. Deze diensten kunnen onder andere één of meer van de volgende werkzaamheden inhouden met betrekking tot de onroerende zaken:
   - het (opnieuw) verhuren van (delen van) de onroerende zaak/zaken die is/die zijn vrijgekomen;
   - het verstrekken van adviezen.

3. Een opzegging van deze beheerovereenkomst kan alleen schriftelijk plaatsvinden, met inachtneming van een opzegtermijn van tenminste 3 maanden.

4. Opdrachtgever en ondernemer kunnen overeenkomen dat kosten, gemaakt in verband met het verhuren van beheerde onroerende zaken, afzonderlijk en per geval in rekening worden gebracht.

5. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in geval van extra inspanningen door de beheerder of het verlenen van diensten waarin deze voorwaarden niet voorzien, kan een speciale vergoeding worden overeengekomen tussen opdrachtgever en beheerder.

6. De beheeropdracht kan tevens 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 omvatten.

7. De beheerder kan de door hem in het kader van de beheeropdracht gemaakte onkosten bij de consument in rekening brengen.

Artikel 19 - Deeldiensten

Onder aan de consument te verlenen deeldiensten wordt met name verstaan:

1. het opstellen van de koopovereenkomst voor een woning exclusief dan wel inclusief rechercheren bij het Kadaster en/of erfdienstbaarhedenonderzoek;

2. het opstellen van de koopovereenkomst voor een appartementsrecht, exclusief dan wel inclusief rechercheren bij het Kadaster en/of erfdienstbaarhedenonderzoek;

3. het opstellen van een huurovereenkomst voor woningen;

4 het opstellen van een huurovereenkomst voor appartementen;

5. het vervaardigen en versturen van fotopostinformatie;

6. het invoeren van een onroerende zaak in elektronische data-uitwisselingssystemen waaronder die via internet;

7. het opstellen en laten plaatsen van advertenties;

8. het verrichten van bezichtigingen;

9. het rechercheren van een onroerende zaak, exclusief dan wel inclusief erfdienstbaarhedenonderzoek en/of plattegrond;

10. het verstrekken van adviezen;

11. het taxeren van de bouwkundige staat van een onroerende zaak;

12. het uitvoeren van een gerichte aankoopopdracht voor een onroerende zaak;

13. het uitvoeren van een zoekopdracht voor een onroerende zaak;

14. het uitvoeren van gerichte onderzoeken;

15. het verzorgen van een aanvraag tot huisvestingsvergunning;

16. het verzorgen van een aanvraag voor de NHG (Nationale Hypotheek Garantie);

17. het verzorgen van de aanvraag tot de beschikking loonbelasting;

18. het verzorgen van de aanvraag tot de overdracht overheidssubsidie;

19. het verzorgen van de assurantiën.

Beroeps- en gedragscode vereniging VBO Makelaar

1. De makelaar en/of taxateur en/of rentmeester, 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 zal in zijn beroepsmatig handelen maar ook als privé persoon, voor zover dat uitstraling heeft op zijn beroepsmatig handelen, zich 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.

3. 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.

4. 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 hem verplicht die informatie kenbaar te maken.

5. 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 opdrachtgevers die met elkaar willen contracteren. Het is het lid VBO verboden aan twee zijden courtage te berekenen in één transactie.

6. 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.

7. 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.

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, Algemene Consumentenvoorwaarden en reglementen van de vereniging.

9. Het lid VBO is verplicht gebruik te maken van de standaard VBO-contracten die zijn goedgekeurd door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar.

10. Teneinde zijn lidmaatschap aan zijn opdrachtgever(s) kenbaar te maken, is het lid VBO verplicht op al zijn aanbiedingen, advertenties, fotopost etc. het VBO-logo te voeren dan wel de tekst 'lid VBO' toe te voegen . Eveneens zal het lid VBO er voor zorgen dat op de kantoorlocatie het muurschild duidelijk zichtbaar aanwezig is zoals ter beschikking wordt gesteld door de vereniging.

11. Indien een belanghebbende partij (opdrachtgever) zich bij het lid VBO beklaagt 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.

12. 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.

13. Het lid VBO is verplicht te allen tijde aan degene die een bod wenst uit te brengen op een zekere 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.

14. Het lid VBO zal, met betrekking tot het object waarvoor hem een opdracht is gegeven, er voor zorgen dat alle aanbiedingen, advertenties, fotopost etc. op een juiste wijze worden weergegeven.

15. Het lid VBO zal met betrekking tot een object waarvoor hem een opdracht is gegeven, er voor zorgen dat in alle aanbiedingen, advertenties, fotopost etc., gebruik wordt gemaakt van de in de branche overeen gekomen standaarden zoals de Fotowijzer Woningen en de NEN Meetinstructie.

16. Het is het lid VBO toegestaan direct of indirect belang te hebben bij transacties m.b.t. registergoederen ten eigen bate, echter, daarbij dienen 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 ondernemersbelang heeft bij de betreffende transactie. Dit dient uitdrukkelijk schriftelijk te worden vermeld vóór dat de onderhandelingen beginnen.
    - het is het lid VBO verboden in dat geval courtage te berekenen.

17. Het lid VBO zal geen taxatierapport t.b.v. financiering opstellen van objecten waarbij hij zelf direct of indirect ondernemersbelang heeft dan wel betrokken is bij een verkoop of aankooptransactie m.b.t. dit object.

18. Het is het lid VBO verboden activiteiten te ontplooien of op enige andere wijze betrokken te zijn bij handelingen, waarbij de onafhankelijkheid van het lid VBO in het geding komt.

19. Het lid VBO zal alle ontvangen informatie van zijn klant en/of derden voor zover mogelijk controleren bij een onafhankelijke bron.

20. 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 te beïnvloeden.

21. Het lid VBO is verplicht om bij aanvang van het lidmaatschap en vervolgens ieder 5e jaar daaropvolgend schriftelijk een verklaring af te leggen aan het Dagelijks Bestuur van de vereniging waarin is opgenomen dat hij de komende periode zal handelen conform deze Beroeps- en gedragscode en eveneens verklaart (indien van toepassing) de afgelopen periode gehandeld te hebben conform deze Beroeps- en gedragscode.

22. Het lid VBO welke eveneens buiten Nederland actief is, treedt op conform deze Beroeps- en 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.

23. De indiening van een klacht moet geschieden binnen zes maanden nadat het lid VBO de klager op de in de voorgaande bepaling bedoelde mogelijkheid heeft gewezen. Indien het lid VBO de klager niet op de bedoelde mogelijkheid heeft gewezen, dient de klacht te worden ingediend binnen een termijn van een jaar nadat de desbetreffende handelwijze is verricht, dan wel nadat klager met de handelwijze bekend is geworden en in ieder geval binnen drie jaren na de desbetreffende handelwijze.

Aldus vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering van 2 juni 2010 met de inwerkingtreding per 3 juni 2010.

VBO-reglement op de tuchtrechtspraak

Instelling

1. Het tuchtcollege wordt ingesteld door de algemene ledenvergadering van de vereniging VBO Makelaar.

Samenstelling en benoeming

2.1. Het tuchtcollege bestaat uit een voorzitter en vier leden, waarvan twee dienen te voldoen aan het gestelde in artikel 2.5. Het tuchtcollege wordt in zijn werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. Deze heeft in het college alleen een adviserende stem.

2.1.1. De voorzitter is gerechtigd het tuchtcollege in een kleinere samenstelling bijeen te laten komen, met dien verstande dat alsdan het tuchtcollege (eveneens) in meerderheid uit niet-VBO-leden zal bestaan.

2.2. Het tuchtcollege heeft tenminste twee plaatsvervangende leden alsmede een plaatsvervangend voorzitter en secretaris.

2.3. De benoeming van de leden van het tuchtcollege, de voorzitter en de secretaris, alsmede hun plaatsvervangers, geschiedt door het hoofdbestuur van de vereniging.

2.4. De voorzitter, alsmede de secretaris en hun plaatsvervangers dienen de hoedanigheid van meester in de rechten te bezitten en mogen geen lid van de vereniging zijn.

2.5. De leden van het tuchtcollege, alsmede hun plaatsvervangers, dienen lid van de vereniging te zijn, doch mogen geen zitting hebben in het hoofdbestuur.

2.6. a. Indien een lid of plaatsvervangend lid van het tuchtcollege veroordeeld is op grond van een tuchtrechtelijke uitspraak, verliest hij zijn functie in het tuchtcollege, waarna onverwijld in de betreffende vacature moet worden voorzien.
b. Indien een lid of plaatsvervangend lid van het tuchtcollege lid van het hoofdbestuur wordt, verliest hij van rechtswege zijn functie in het tuchtcollege, waarna onverwijld in de betreffende vacature moet worden voorzien.

2.7. De benoeming van de voorzitter, de leden, alsmede de plaatsvervangend voorzitter en plaatsvervangende leden geschiedt voor de duur van vijf jaar, waarna herbenoeming mogelijk is.

Indienen klacht: procedure, minnelijke schikking

3.1. Ieder die van oordeel is dat een lid van de vereniging VBO Makelaar heeft gehandeld in strijd met de statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden of de gedragscode van de vereniging, dan wel in strijd heeft gehandeld met de belangen van de vereniging, kan zich met een klacht wenden tot het tuchtcollege.

3.2. Klachten moeten schriftelijk, onder vermelding van de feiten, worden ingediend bij de directeur van VBO Makelaar.

3.3. De directeur van VBO Makelaar stelt de klacht terstond in handen van het Dagelijks Bestuur van de vereniging, waarna het Dagelijks Bestuur indien het niet aanstonds van oordeel is dat de ingediende klacht zodanig ernstig is, dat deze in ieder geval door het tuchtcollege dient te worden behandeld, zal trachten in der minne tussen de klager en het aangeklaagd lid een bevredigende oplossing te bereiken. Indien blijkt dat een minnelijke regeling tussen partijen niet kan worden bereikt, zal de directeur van VBO Makelaar de klager erop attenderen dat deze zich met zijn klacht kan wenden tot het tuchtcollege.

3.4. Indien klager en/of beklaagde te kennen geeft (geven) prijs te stellen op behandeling door het tuchtcollege, zal een enkele mededeling hunnerzijds voldoende zijn om de klacht direct in behandeling te geven bij het tuchtcollege. Indien het verzoek van klager afkomstig is, zal deze een bedrag storten van € 75,- voor de behandeling van de klacht, welk bedrag zal worden gerestitueerd indien de klacht gegrond wordt verklaard.

3.5. Indien de klacht betrekking heeft op een lid van het hoofdbestuur, heeft de voorzitter van het tuchtcollege, in plaats van het Dagelijks Bestuur de bevoegdheid als bedoeld in lid 3.3.

3.6. Indien geen bevredigende oplossing, als in de vorige leden bedoeld, wordt bereikt, dan wel de klacht naar het oordeel van het Dagelijks Bestuur c.q. de voorzitter van het tuchtcollege zodanig ernstig is dat deze door het tuchtcollege behandeld moet worden, dan wel klager en/of beklaagde prijs stelt (stellen) op behandeling door het tuchtcollege, stelt het Dagelijks Bestuur c.q. de voorzitter van het tuchtcollege de directeur van VBO Makelaar hiervan op de hoogte, waarna het tuchtcollege tot behandeling van de klacht zal overgaan.

Behandeling door het tuchtcollege

4.1. De oproep voor een mondelinge behandeling en de uitspraak zullen te allen tijde aangetekend worden verzonden.

4.2. Een ingediende klacht wordt, alvorens het tuchtcollege beslist, ter kennis gebracht van het aangeklaagde lid, dat de gelegenheid krijgt binnen een redelijke, door de voorzitter van het tuchtcollege te bepalen, termijn schriftelijk verweer te voeren.

4.3. De voorzitter van het tuchtcollege kan de klager en het aangeklaagde lid in de gelegenheid stellen in een tweede termijn schriftelijke stukken te produceren.

4.4. De schriftelijke stukken, door klager of het aangeklaagde lid aan het tuchtcollege gericht, worden ter kennis gebracht van de wederpartij.

4.5. Nadat klager en het aangeklaagde lid in de gelegenheid zijn geweest in de tweede termijn schriftelijke stukken te produceren, bepaalt de voorzitter van het tuchtcollege de mondelinge behandeling van de ingediende klacht, tenzij de voorzitter van het tuchtcollege de mening is toegedaan dat de klacht, qua aard en omvang en gelet op de schriftelijke stukken, zonder mondelinge behandeling kan worden behandeld.
Tegen een dergelijk besluit van de voorzitter kunnen zowel klager als beklaagde binnen 14 dagen een bezwaarschrift indienen bij het tuchtcollege en, indien het bezwaar wordt afgewezen, binnen 14 dagen beroep aantekenen bij het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar.

4.6. De behandeling van de klacht geschiedt in de tegenwoordigheid van klager en het aangeklaagde lid tenzij deze, persoonlijk opgeroepen zijnde, niet verschijnen danwel is afgezien van mondelinge behandeling conform art. 4.5.

4.7. Het tuchtcollege is te allen tijde bevoegd bij derden inlichtingen in te winnen. De leden van de vereniging en hun medewerkers, alsmede het in dienst van de vereniging werkzame personeel, zijn verplicht de gevraagde inlichtingen naar vermogen te verstrekken.

4.8. Het tuchtcollege is bevoegd bij een mondelinge behandeling de klager, het aangeklaagde lid, de getuigen, de deskundigen en in het algemeen de leden van de vereniging alsmede hun medewerkers te horen. De leden van de vereniging zijn verplicht, indien zij daartoe worden uitgenodigd, met hun medewerkers in persoon te verschijnen.

4.9. Indien de klager of het beklaagde lid weigert, na daartoe opgeroepen te zijn, persoonlijk voor het tuchtcollege te verschijnen, dan wel weigert op de hem gestelde vragen behoorlijk te antwoorden of de behandeling van de klacht op enigerlei wijze

bemoeilijkt, zal het tuchtcollege daarmee rekening houden, zoals het zal vermenen te behoren.

4.10. De klager en het beklaagde lid 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.

De straf

5.1. Het tuchtcollege kan, indien het van oordeel is dat het beklaagde lid heeft gehandeld in strijd met de statuten, reglementen, Algemene Consumentenvoorwaarden en/of gedragscode van de vereniging, dan wel heeft gehandeld in strijd met de belangen van de vereniging, onder andere één of meer van de volgende straffen opleggen:
   a. waarschuwing;
   b. berisping;
   c. schorsing als lid voor de tijd van ten hoogste 1 jaar;
   d. geldboete tot een door het tuchtcollege te bepalen bedrag, te betalen aan de vereniging;
   e. vervallenverklaring van het lidmaatschap.

5.2. Het tuchtcollege kan bepalen dat, indien één of meer van genoemde straffen wordt opgelegd, de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak openbaar wordt gemaakt voor rekening van de vereniging, op een door het tuchtcollege te bepalen wijze.

5.3. Het tuchtcollege kan, desgewenst, één of meer van de genoemde straffen geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk opleggen. De inhoud van de voorwaarden, alsmede de termijn waarbinnen aan de voorwaarden moet zijn voldaan, wordt in de uitspraak omschreven.

5.4. Het tuchtcollege kan, indien het één of meer der voornoemde straffen geheel of gedeeltelijk aan het beklaagde lid oplegt, bepalen, dat de op de behandeling van de zaak vallende kosten die ten laste van de vereniging komen, geheel of gedeeltelijk door het betreffende lid aan de vereniging moeten worden betaald. In de uitspraak wordt de grootte van het verschuldigde bedrag bepaald, alsmede de wijze waarop en de termijn waarbinnen dit bedrag betaald moet worden.

5.5. De overeenkomstig de voorgaande artikelen opgelegde straffen en gestelde voorwaarden worden, voorzover nodig, door of vanwege het hoofdbestuur ten uitvoer gelegd.

5.6. Een voorwaardelijk opgelegde straf, dan wel het voorwaardelijk opgelegde gedeelte van een straf, wordt door het hoofdbestuur niet eerder ten uitvoer gelegd dan nadat het tuchtcollege tenuitvoerlegging heeft bevolen.

5.7. Alvorens het tuchtcollege tot de in het vorige lid bedoelde tenuitvoerlegging heeft beslist, wordt het beklaagde lid gehoord, althans daartoe opgeroepen conform art. 4.1.

De uitspraak

6.1. Het tuchtcollege doet binnen acht weken na datum van binnenkomst van het verzoek tot het in behandeling nemen uitspraak. De uitspraak is een bindend advies.

6.2. Het tuchtcollege beslist bij meerderheid van stemmen en legt zijn beslissing in een met redenen omklede uitspraak vast. De uitspraak vermeldt de namen van degenen die haar hebben gedaan en wordt door de voorzitter en de secretaris ondertekend.

6.3. Binnen twee weken nadat de uitspraak is ondertekend, wordt een door de secretaris van het tuchtcollege gewaarmerkt afschrift van de uitspraak, bij aangetekend schrijven, aan de klager en het beklaagde lid verzonden. Binnen diezelfde termijn zendt de secretaris van het tuchtcollege tevens een door hem gewaarmerkt afschrift aan het hoofdbestuur van de vereniging.

Aldus vastgesteld in de algemene ledenvergadering van 10-06-2005.

Secretariaat VBO Makelaar:

Gildeweg 5a 2632 BD Nootdorp

Postbus 135 2630 AC Nootdorp telefoon 070 345 87 03 fax 070 310 65 11

email: vbo@vbo.nl internet: www.vbo.nl