Algemene Consumenten-voorwaarden Makelaardij

De beste plek voor jou

NVM

Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij

Dit zijn de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij van de Koninklijke Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A. Hierin lees je welke rechten en plichten jij en jouw makelaar hebben. Deze voorwaarden zijn in werking getreden op 1 september 2018.

Inhoud

Artikel 1	Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?	**05**
Artikel 2	Wat betekenen bepaalde begrippen?	**05**
Artikel 3	Hoe regelen de makelaar en jij de opdracht?	**06**
Artikel 4	Heb je bedenktijd?	**06**
Artikel 5	Welke verplichtingen heeft de makelaar?	**07**
Artikel 6	Welke verplichtingen heb jij?	**07**
Artikel 7	Welke werkzaamheden voert de makelaar uit?	**09**
Artikel 8	Welke bijzondere regels gelden bij een taxatie?	**10**
Artikel 9	Wanneer heeft de makelaar de opdracht vervuld?	**11**
Artikel 10	Hoe wordt het loon berekend?	**12**
Artikel 11	Welke kosten brengt de makelaar in rekening?	**13**
Artikel 12	Wanneer heeft de makelaar recht op het loon en gemaakte kosten?	**13**
Artikel 13	Wat doet de makelaar als je niet op tijd betaalt?	**14**
Artikel 14	Kun je de opdracht intrekken?	**14**
Artikel 15	Kan de makelaar de opdracht teruggeven?	**15**
Artikel 16	Wat gebeurt er als een tot stand gekomen koop- of huurovereenkomst niet tot uitvoering komt?	**15**
Artikel 17	Wat gebeurt er als de onroerende zaak aan een van de eigenaren, de partner of een derde wordt toebedeeld?	**16**
Artikel 18	Wat gebeurt er als je overlijdt?	**16**
Artikel 19	Kan het zijn dat je na beëindiging van de opdracht de makelaar toch nog loon moet betalen?	**17**
Artikel 20	Wat gebeurt er als je een geschil met je makelaar hebt?	**18**
Artikel 21	Wat houdt de branchegarantie in?	**19**
Artikel 22	Hoe worden afwijkende afspraken vastgelegd?	**19**

Artikel 1

Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke opdracht tot dienstverlening die een particuliere klant verleent aan een makelaar in onroerende zaken.

Artikel 2

Wat betekenen bepaalde begrippen?

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. **Particuliere klant:** opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (consument).
b. **Makelaar:** een bij NVM aangesloten makelaar of taxateur dan wel het bedrijf van een bij NVM aangesloten makelaar of taxateur. Een taxateur doet ander werk dan een makelaar. Een makelaar behartigt de belangen van zijn opdrachtgever. Een taxateur is juist onpartijdig. Zijn werk is het schatten van en schriftelijk rapporteren over de waarde van onroerende zaken. Omdat taxateurs zich ook aan deze voorwaarden moeten houden, wordt met 'makelaar' ook 'taxateur' bedoeld voor zover de aard van de bepalingen zich daar niet tegen verzet.
c. **Loon:** de vergoeding die de consument aan de makelaar betaalt voor zijn dienstverlening exclusief bijkomende kosten. Loon wordt in de praktijk vaak 'courtage' of 'honorarium' genoemd.
d. **Schriftelijk:** onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mail.

Artikel 3

Hoe regelen de makelaar en jij de opdracht?

1. De makelaar legt de opdracht schriftelijk vast. Daarbij geeft hij aan dat deze algemene voorwaarden van kracht zijn.
2. De opdracht bevat in ieder geval een duidelijke omschrijving van de dienstverlening, het loon en de kosten. Geef je de makelaar later opdracht om andere of aanvullende diensten uit te voeren? Dan bevestigt de makelaar dit schriftelijk aan je, inclusief de prijsafspraken voor deze dienstverlening. De makelaar kan daarbij gebruik maken van een prijslijst met een overzicht van zijn loontarieven en kosten aan derden.
3. Het loon en de kosten in de opdracht zijn inclusief BTW.
4. Als je het aanbod van de makelaar aanvaardt, is er sprake van een opdracht. Bij een verschil van mening moet de makelaar kunnen aantonen dat je het aanbod hebt aanvaard. Als hij dat niet kan, hoef je de makelaar niets te betalen.
5. Je ontvangt deze algemene voorwaarden bij het aanbod van de makelaar.

Artikel 4

Heb je bedenktijd?

1. In sommige gevallen heb je een wettelijke bedenktijd van veertien dagen waarin je van de opdracht af kunt zien. In de opdracht staat of je wel of geen bedenktijd hebt.
2. Heb je volgens de wet recht op bedenktijd en heeft de makelaar je daar niet over geïnformeerd? Dan wordt de bedenktijd verlengd tot maximaal één jaar nadat je de opdracht gegeven hebt. Ontvang je de informatie later alsnog? Dan krijg je op dat moment alsnog een bedenktijd van veertien dagen.
3. Wil je de opdracht binnen de bedenktijd ontbinden? Dan moet je dat binnen de bedenktijd schriftelijk aan de makelaar melden. Je kunt daarvoor een door de makelaar verstrekt formulier gebruiken.

Artikel 5

Welke verplichtingen heeft de makelaar?

1. De makelaar voert de opdracht zorgvuldig en deskundig uit. Hij behartigt hierbij jouw belangen.
2. De makelaar houdt je regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
3. De makelaar is verplicht zijn aansprakelijkheid voor schade afdoende te verzekeren en verzekerd te houden.
4. De makelaar houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de wettelijke bepalingen.
5. De makelaar mag niet voor de verkoper én koper van hetzelfde object optreden. De makelaar mag ook niet voor de huurder en de verhuurder van hetzelfde object optreden. In zo'n geval moet de makelaar zo snel mogelijk met zijn opdrachtgevers overleggen en één van de opdrachten opschorten of beëindigen (zie artikel 15).
6. De makelaar mag niet namens jou een overeenkomst sluiten, tenzij je hiervoor een schriftelijke volmacht hebt gegeven.

Artikel 6

Welke verplichtingen heb jij?

1. Je geeft de makelaar alle informatie die hij nodig heeft om de opdracht uit te voeren.
2. Tenzij je schriftelijk iets anders afspreekt, mag je geen activiteiten ontplooien die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen hinderen. Je mag bijvoorbeeld geen gebruik maken van een andere makelaar.
3. Je stelt de makelaar in staat zijn verplichtingen in het kader van de WWFT en eventuele andere wettelijke verplichtingen te vervullen.
4. Als jouw pand of perceel verkocht is en de koper een beroep doet op een ontbindende of opschortende voorwaarde in de koopovereenkomst of op ontbinding binnen de wettelijke bedenktijd, moet je dit direct schriftelijk aan de makelaar melden.

Artikel 7

Welke werkzaamheden voert de makelaar uit?

1. De makelaar voert voor het afgesproken loon de werkzaamheden uit die nodig zijn voor de vervulling van de opdracht. De opdracht betreft ofwel bemiddeling ofwel taxeren ofwel het verrichten van andere dienstverlening.
2. Alle voor het loon afgesproken werkzaamheden worden duidelijk, begrijpelijk en zo concreet als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk vastgelegd.
3. Als sprake is van een opdracht tot bemiddeling, omvat de opdracht altijd de volgende werkzaamheden:
    - het beoordelen van de waarde van de onroerende zaak;
    - het geven van advies over (het voeren van) de onderhandelingen;
    - het voeren van onderhandelingen.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen omvat de opdracht tot bemiddeling daarnaast ten minste de volgende werkzaamheden:
    - het uitvoeren van de benodigde promotionele activiteiten en het verzorgen van het benodigde promotiemateriaal;
    - Informatie verzamelen en opvragen over juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten over de onroerende zaak en hierover zo nodig informeren;
    - het helpen bij het verkrijgen van een energielabel of energieprestatie-certificaat;
    - het verzorgen en begeleiden van bezichtigingen;
    - advies geven over en het opstellen van de (koop- of huur)overeenkomst;
    - het begeleiden bij de afwikkeling van de (ver)koop en (ver)huur.

Artikel 8

Welke bijzondere regels gelden bij een taxatie?

1. Een taxatie van een onroerende zaak is het schatten van de marktwaarde en het in een gangbaar modelrapport vastleggen van die waarde. Je kunt een taxatie bijvoorbeeld nodig hebben voor het aanvragen van een hypotheek.
2. Een taxatie wordt door een geregistreerde taxateur in persoon verricht. Aan een taxatierapport moet in het economisch en maatschappelijk verkeer vertrouwen ontleend kunnen worden. Een taxatie is dus wezenlijk anders dan een door een makelaar afgegeven waardebepaling zoals bedoeld in artikel 7.
3. Het taxatierapport bevat het doel waarvoor de opdracht is verstrekt. Het taxatierapport is niet bedoeld om gebruikt te worden voor andere doeleinden.
4. Als bij een opdracht meerdere taxateurs zijn betrokken, dan maken zij gezamenlijk een taxatierapport. Als zij het niet eens worden over de inhoud van het taxatierapport, dan treden zij met jou in overleg. Afhankelijk van de gemaakte afspraken kunnen zij een extra taxateur inschakelen om tot een taxatierapport te komen of brengen zij een taxatierapport uit waarin zij hun eigen bevindingen weergeven.
5. Als meerdere taxateurs de opdracht hebben uitgevoerd, ontvang je van iedere taxateur een rekening voor hun loon en kosten, tenzij je hierover andere afspraken hebt gemaakt.

Artikel 9

Wanneer heeft de makelaar de opdracht vervuld?

1. Tenzij je iets anders hebt afgesproken, geldt het volgende:

- De makelaar heeft zijn opdracht vervuld, zodra de afgesproken prestatie is geleverd.
- Bij een opdracht tot bemiddeling is de opdracht vervuld als de koop- of huurovereenkomst door beide partijen is ondertekend. De makelaar moet je dan nog wel bij de afwikkeling begeleiden.
- Een opdracht tot bemiddeling is ook vervuld als tijdens de looptijd van de opdracht een koop- of huurovereenkomst tot stand komt die niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten. Als je als koper of als huurder opdracht hebt gegeven en je iets koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft, dan is de opdracht niet vervuld.

2. Bij koop- of huurovereenkomsten waarin opschortende of ontbindende voorwaarden staan (de wettelijke bedenktijd daaronder begrepen), is de opdracht pas vervuld als de opschortende voorwaarden zijn vervuld en partijen geen beroep meer kunnen doen op een ontbindende voorwaarde.

Artikel 10

Hoe wordt het loon berekend?

1. Je spreekt met de makelaar vooraf af hoe het loon wordt berekend. Gaat het bijvoorbeeld om een percentage van de koopsom, een vast totaalbedrag of om uurloon? Dit leg je vast in de opdracht.
2. Tenzij anders is afgesproken is de koopsom het bedrag dat de koper aan verkoper moet betalen. Dit bedrag is exclusief de kosten voor de overdracht, zoals overdrachtsbelasting, notariskosten en kadastrale rechten.
3. Voor meer bijzondere gevallen zijn vaak aanvullende afspraken nodig. Tenzij anders afgesproken wordt onder koopsom verstaan:
   Als over de koopsom BTW is verschuldigd: het bedrag inclusief BTW.
   Bij nieuwbouw: de koop- en aanneemsom tezamen, inclusief BTW.
   Bij erfpacht en/of opstal: het bedrag dat koper en verkoper overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan het tienvoud van de periodieke vergoeding op jaarbasis.

4. Als het loon over de huursom wordt berekend, wordt onder huursom verstaan: het bedrag dat de huurder per maand aan huur betaalt (inclusief eventueel mee-verhuurde roerende zaken). Je betaalt het loon dan over een bedrag van 12x de maandhuur. Eventuele kortingen op de huurprijs tellen niet mee bij de berekening van het loon. Dit geldt tenzij je iets anders hebt afgesproken.
5. Het loon voor een taxatie mag niet afhankelijk zijn van de hoogte van de getaxeerde (markt)waarde.

Artikel 11
Welke kosten brengt de makelaar in rekening?

Naast loon kan de makelaar ook kosten in rekening brengen, bijvoorbeeld voor advertenties. Hij brengt die kosten alleen in rekening als je hiermee vooraf hebt ingestemd. Gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 12
Wanneer heeft de makelaar recht op het loon en gemaakte kosten?

1. Tenzij anders afgesproken:
    a. heeft de makelaar pas recht op loon als de opdracht is vervuld. De kosten betaal je nadat ze door de makelaar zijn gemaakt.
    b. betaal je bij een bemiddelingsopdracht voor verkoop of koop het loon pas tijdens de eigendomsoverdracht bij de notaris.
    c. hoef je geen rente te betalen over de periode tussen het vervuld zijn van de opdracht en de juridische levering.
2. Voordat je moet betalen, stuurt de makelaar je een gespecificeerde factuur met een redelijke betalingstermijn.
3. Is de opdracht verstrekt door meer dan één persoon? Dan is ieder van jullie hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van het loon en de kosten.

Artikel 13

Wat doet de makelaar als je niet op tijd betaalt?

1. Als je niet op tijd betaalt, stuurt de makelaar een betalingsherinnering. Je krijgt dan de gelegenheid om alsnog binnen twee weken na ontvangst van de herinnering te betalen.
2. Betaal je niet binnen deze twee weken? Dan ben je in verzuim en mag de makelaar de wettelijke rente in rekening brengen.
3. Na de genoemde twee weken mag de makelaar het openstaande bedrag (laten) invorderen. De kosten hiervan (bijvoorbeeld incassokosten) zijn dan voor jouw rekening, tenzij de rechter of geschillencommissie anders beslist. Er zijn wel wettelijke grenzen aan de hoogte van deze kosten.

Artikel 14

Kun je de opdracht intrekken?

1. Je mag de opdracht altijd intrekken, bij voorkeur schriftelijk. Hierbij geldt geen opzegtermijn.
2. Is de opdracht door twee of meer personen verstrekt? Dan kan de opdracht ook alleen door deze opdrachtgevers gezamenlijk worden ingetrokken.
3. De makelaar heeft bij intrekking recht op vergoeding van de afgesproken kosten, voor zover die zijn gemaakt. De makelaar heeft geen recht op een deel van het loon, tenzij in de opdracht iets anders is afgesproken of dat voortvloeit uit artikel 19.
4. Je bent niet verplicht om eventuele schade te vergoeden die de makelaar door de intrekking lijdt.

Artikel 15

Kan de makelaar de opdracht teruggeven?

1. De makelaar kan de opdracht alleen teruggeven als hij daar gewichtige redenen voor heeft. Een gewichtige reden is in ieder geval:
   - Wanneer een makelaar anders voor zowel koper als verkoper (of voor zowel huurder als verhuurder) zou werken (zie artikel 5 lid 5); of
   - Een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en jou. De makelaar geeft het schriftelijk aan als hij de opdracht teruggeeft.
2. Je hoeft de makelaar geen loon te betalen als hij de opdracht teruggeeft. Dat kan anders zijn als artikel 19 van toepassing is. Gemaakte kosten (voor zover afgesproken) moet je wel betalen, tenzij dit onredelijk is.

Artikel 16

Wat gebeurt er als een tot stand gekomen koop- of huurovereenkomst niet tot uitvoering komt?

Het kan zijn dat de opdracht tot bemiddeling is vervuld, de koop- of huurovereenkomst is getekend en opschortende en ontbindende voorwaarden (inclusief de wettelijke bedenktijd) zijn uitgewerkt. Maar als een van de partijen niet meewerkt aan de uitvoering, resulteert de koop- of huurovereenkomst toch niet in een daadwerkelijke overdracht of (in geval van huur) bewoning van de verhuurde woning. In zo'n geval heeft de makelaar recht op het afgesproken loon, tenzij je aannemelijk maakt dat de makelaar tekort is geschoten en dat daardoor de koop- of huurovereenkomst niet tot uitvoering komt.

Artikel 17

Wat gebeurt er als de onroerende zaak aan een van de eigenaren, de partner of een derde wordt toebedeeld?

In sommige gevallen wordt een woning (of ander object) toebedeeld aan een van de eigenaren, de echtgenoot of partner terwijl de bemiddelingsopdracht tot verkoop nog loopt. De opdracht eindigt daardoor. Als is afgesproken dat het loon van de makelaar afhankelijk is van de verkoop van de woning, wordt het loon berekend op basis van de waarde van de toebedeling. Als bijvoorbeeld bij een echtscheiding (beide partners bezitten 50% van het huis) één van de partners zijn of haar deel aan de ander toebedeelt, wordt de vergoeding berekend over 50% van de waarde van het huis. Dit principe geldt ook als de eigenaar een deel van het huis aan een derde schenkt. De makelaar en jij kunnen andere afspraken maken over hoe het loon berekend wordt bij toebedeling.

Artikel 18

Wat gebeurt er als je overlijdt?

1. Als je de enige opdrachtgever bent, eindigt de opdracht als je overlijdt, tenzij je erfgenamen de opdracht willen handhaven.
2. Zijn er meerdere opdrachtgevers, dan eindigt de opdracht als één van jullie overlijdt, tenzij de andere opdrachtgever de opdracht wil handhaven.
3. Als de opdracht door overlijden van (één van de) opdrachtgever(s) eindigt, zijn de artikelen 14 lid 3 en lid 4 van toepassing.

Artikel 19

Kan het zijn dat je na beëindiging van de opdracht de makelaar toch nog loon moet betalen?

Als na beëindiging van de bemiddelingsopdracht er toch een koop- of huurovereenkomst tot stand komt, geldt het volgende. Je moet de makelaar loon betalen als hij bewijst dat die overeenkomst het gevolg is van zijn dienstverlening of dat een overeenkomst is uitgebleven omdat je hebt gehandeld in strijd met artikel 6 lid 2. De makelaar heeft dan recht op het overeengekomen loon of een redelijk deel daarvan, tenzij je andere afspraken hebt gemaakt.

Artikel 20

Wat gebeurt er als je een geschil met je makelaar hebt?

1. Als je een klacht hebt over de totstandkoming of de uitvoering van de opdracht, meld je deze klacht schriftelijk bij de makelaar.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing? Dan kun je het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Makelaardij (zie www.degeschillencommissie.nl). Je hebt hier 12 maanden de gelegenheid voor (vanaf het moment waarop je de klacht bij de makelaar hebt ingediend). Gaat het om een geschil over aansprakelijkheid bij schade? Dan is de geschillencommissie slechts bevoegd bij schades tot € 10.000,-.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de consument zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de makelaar heeft ingediend.
4. Wanneer je een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de makelaar aan deze keuze gebonden.
5. Je kunt het geschil ook aan de rechter voorleggen in plaats van aan de geschillencommissie. Maar in dat geval kun je geen beroep doen op de branchegarantie (zie artikel 21).
6. Als de makelaar een geschil wil voorleggen, geeft hij je de keuze tussen de geschillencommissie en de rechter. Maak je binnen vijf weken geen keuze? Dan mag de makelaar het geschil aan de rechter voorleggen.
7. Voor de behandeling door de Geschillencommissie geldt het Reglement Geschillencommissie Makelaardij.
8. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

Artikel 21

Wat houdt de branchegarantie in?

1. NVM staat tegenover jou borg voor de nakoming van het bindend advies van de geschillencommissie tot maximaal € 10.000,-. Gaat het om een hoger bedrag? Dan heeft NVM voor het meerdere een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de makelaar dit advies nakomt. Dit geldt niet als dit bindend advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing aan de rechter wordt voorgelegd, waarbij deze dit advies onverbindend verklaart en waarbij geen beroep tegen deze beslissing meer mogelijk is.
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 tenzij het geschil op dat moment al aanhangig is gemaakt.
3. Je kunt schriftelijk een beroep doen op de branchegarantie als gebleken is dat de makelaar het bindend advies van de Geschillencommissie niet nakomt en dit advies ook niet binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing aan de rechter heeft voorgelegd.
4. NVM betaalt je het bedrag binnen één kalendermaand na ontvangst van het beroep op de branchegarantie. Je moet dan wel jouw vordering op de makelaar aan NVM hebben overgedragen.

Artikel 22

Hoe worden afwijkende afspraken vastgelegd?

Als je afwijkende afspraken met de makelaar maakt, moet de makelaar die schriftelijk vastleggen.

Koninklijke Nederlandse Coöperatieve Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM U.A.

Orteliuslaan 951 | 3528 BE Utrecht
Postbus 2222 | 3430 DC Nieuwegein
030 - 608 51 85
www.nvm.nl