



# Algemene Consumentenvoorwaarden

## 1 januari 2012

## Algemene Consumentenvoorwaarden

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

<b>1</b>	<b>ALGEMEEN</b>	<b>4</b>
	Artikel 1 - Werkingssfeer	4
	Artikel 2 - Definities en begrippen	4
	Artikel 3 - Algemeen en persoonlijk aanbod	5
	Artikel 4 - Totstandkoming van de opdracht	5
	Artikel 5 - Duur van de opdracht	5
	Artikel 6 - Einde van de opdracht	5
	Artikel 7 - Omzetbelasting, opeisbaarheid	6
	Artikel 8 - Algemene verplichtingen van de makelaar	6
	Artikel 9 - Algemene verplichtingen van de consument	6
	Artikel 10 - Betaling	7
<b>2</b>	<b>BEMIDDELING</b>	<b>7</b>
	Artikel 11 - Opdracht tot bemiddeling, deeldiensten	7
	Artikel 12 - Verplichtingen van de makelaar	8
	Artikel 13 - Verplichtingen van de consument	8
	Artikel 14 - Courtage	8
	Artikel 15 - Berekening courtage koop en verkoop	9
	Artikel 16 - Berekening courtage huur en verhuur	10
	Artikel 17 - Kosten	11
<b>3</b>	<b>TAXATIE</b>	<b>11</b>
	Artikel 18 - Taxatie	11
<b>4</b>	<b>VASTGOEDMANAGEMENT</b>	<b>13</b>
	Artikel 19 - Vastgoedmanagement (beheer)	13
<b>5</b>	<b>GESCHILLENREGELING EN BRANCHEGARANTIE</b>	<b>13</b>
	Artikel 20 - Geschillenregeling	13
	Artikel 21 - Branchegarantie nakoming bindende adviezen	14
<b>6</b>	<b>AFWIJKING EN WIJZIGING</b>	<b>14</b>
	Artikel 22 - Afwijking	14
	Artikel 23 - Wijziging	14
	<b>BEROEPS- EN GEDRAGSCODE VERENIGING VBO MAKELAAR</b>	<b>15</b>
	<b>REGLEMENT OP DE TUCHTRECHTSPRAAK</b>	<b>18</b>
	1 Begripsbepaling	18
	2 Doel en procedure	19
	3 Samenstelling, benoeming en ontslag en taak Tuchtcollege	19
	4 Indienen Klacht, ontvankelijkheid en procedure	21
	5 Behandeling door het Tuchtcollege	22
	6 Beslissing en maatregelen	23
	7 Uitspraak	24
	8 Overgangsrecht	24
	9 Slotbepalingen	24

## 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 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 behoeft 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 verantwoording, 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 verschafft 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 - Opdracht 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 ontplooien, 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 niet-uitvoering 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 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 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 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 Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

## 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.

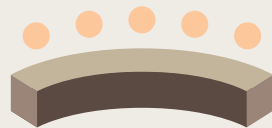
11. Indien een belanghebbende partij (opdrachtgever) zich bij het lid VBO beklagt over een gevolgde handelwijze en er wordt tussen partijen geen oplossing tot stand gebracht, is het lid VBO verplicht de klager te attenderen op de mogelijkheid deze klacht te melden aan het Dagelijks Bestuur van VBO Makelaar. Daarnaast zal het lid VBO de belanghebbende partij informeren omtrent de klachtenregeling.
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 ontplooiën 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.

# Tuchtreglement

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



**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;

*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 welke verplichtingen voor de Betrokkenen van de betreffende Aangesloten Instelling bevatten;

*Bestuur:* het bestuur van de Stichting;

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

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

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

*Klacht:* een uiting van onvrede over de bejegening 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 (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, voorzover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de Beklaagde te leveren of geleverde diensten alsmede voorzover deze betrekking hebben op gedragingen van de Beklaagde welke strijdig zijn met de op de Beklaagde van toepassing zijnde Beroeps- en Gedragsregels; en
  - (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 en diens plaatsvervangers 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 zijn plaatsvervangers;
  - (b) een Onafhankelijk Lid, alsmede zijn plaatsvervangers; en
  - (c) per Aangesloten Instelling: een Afgevaardigd Lid, alsmede zijn plaatsvervangers.
- 3.3 Het Tuchtcollege wordt in zijn werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. De secretaris zal tenminste één plaatsvervanger hebben.
- 3.4 Het Tuchtcollege heeft tenminste twee plaatsvervangende voorzitters, tenminste twee plaatsvervangende Onafhankelijke Leden, tenminste één plaatsvervangende Afgevaardigde Lid per Aangesloten Instelling en tenminste één plaatsvervangende secretaris.
- 3.5 De benoeming van de voorzitter, de Onafhankelijke Leden, de Afgevaardigde Leden, de secretaris, alsmede diens plaatsvervangers, geschiedt voor de duur van vijf jaar, waarna herbenoeming onbepaald mogelijk is.

### *Kwaliteitseisen*

- 3.6 De voorzitter alsmede de secretaris en hun plaatsvervangers (i) zijn natuurlijke personen, (ii) dienen de titel meester in de rechten/LLM te bezitten, (iii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling, (iv) mogen geen lid zijn van het Bestuur en (v) dienen van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.7 Het Onafhankelijke Lid, alsmede zijn plaatsvervangers (i) zijn natuurlijke personen, (ii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling, (iii)

- mogen geen lid zijn van het Bestuur en (iv) dienen van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.8 Het Afgevaardigde Lid, alsmede zijn plaatsvervangers (i) zijn natuurlijke personen, (ii) zijn Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen en (iii) dienen van onbesproken gedrag te zijn, doch mogen (i) geen zitting hebben in het (hoofd)bestuur van deze Aangesloten Instelling en (ii) geen lid zijn van het Bestuur.
- 3.9 Een (plaatsvervangend) Onafhankelijk Lid dat voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.6 van dit Reglement kan tevens deelnemen aan het Tuchtcollege in de hoedanigheid van (plaatsvervangend) voorzitter.
- 3.10 Een (plaatsvervangend) voorzitter die voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.7 van dit Reglement kan tevens deelnemen aan het Tuchtcollege in de hoedanigheid van (plaatsvervangend) Onafhankelijk Lid.
- 3.11 Een (plaatsvervangend) Afgevaardigd Lid dat voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.8 van dit Reglement dat betrokken is bij meerdere Aangesloten Instellingen kan als (plaatsvervangend) Afgevaardigd Lid van ieder van deze Aangesloten Instellingen fungeren.

#### *Einde lidmaatschap Tuchtcollege*

- 3.11 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 van dit Reglement;
  - (f) voor het Onafhankelijke Lid alsmede zijn plaatsvervangers doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.7 van dit Reglement;
  - (g) voor het Afgevaardigde Lid alsmede zijn plaatsvervangers doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.8 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/haar taak;
    - andere redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
  - (j) door ontslag van een lid door het Bestuur; of
  - (k) indien een lid van het Tuchtcollege lid van het Bestuur of van het (hoofd)bestuur van een Aangesloten Instelling wordt.

#### *Taak Tuchtcollege*

- 3.12 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.
- 3.13 De feitelijke behandeling van de Klacht zal plaatsvinden door drie leden van het Tuchtcollege, namelijk een 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 Afgevaardigde Lid dat hij, gelet op de Klacht, het meest geschikt acht.

3.14 Het Tuchtcollege wordt in haar werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. Deze heeft in het Tuchtcollege slechts een adviserende stem.

## 4 Indienen Klacht, ontvankelijkheid en procedure

4.1 Iedere Klager kan zich met een Klacht wenden tot de Stichting.

4.2 Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij het Klachtenbureau: Gildeweg 5 a, 2632 BD Nootdorp. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:

- (a) de naam van Klager, diens adresgegevens en telefoonnummer;
- (b) de naam van Beklaagde, diens 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@tcnnl.nl, in welk geval het originele, ondertekende klachtschrift per gewone post dient te worden nagezonden en uiterlijk binnen 7 dagen door de Stichting dient te zijn ontvangen.

4.3 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 drie jaren na het betreffende handelen of nalaten van Beklaagde.

4.4 Mits de Klacht voldoet aan de voorwaarden opgenomen in dit artikel 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 van dit Reglement;
- (b) deze is gericht tegen een persoon die niet betrokken is bij een Aangesloten Instelling; of
- (c) deze anoniem is ingediend.

4.5 Het Klachtenbureau zal bij de ter handstelling van een kopie van de Klacht aan de Aangesloten Instelling(en) overeenkomstig artikel 4.4 van dit Reglement de Aangesloten Instelling die hiertoe naar het oordeel van het Klachtenbureau het meest geschikt wordt geacht 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.

4.6 Voorafgaand aan de behandeling van de Klacht door het Tuchtcollege dient Klager aan de Stichting het Klachtgeld te hebben voldaan. Klager ontvangt in dit kader van het Klachtenbureau een factuur. Het betaalde Klachtgeld wordt aan Klager gerestitueerd indien de Klacht door het Tuchtcollege gegrond wordt verklaard.

4.7 Na ontvangst van het Klachtgeld overeenkomstig artikel 4.6 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/zij geen prijs (meer) stelt op bemiddeling en/of uit de wens dat de Klacht wordt behandeld althans wordt doorgeleid naar het Tuchtcollege;
- (iii) de Aangesloten Instelling(en) geeft/geven te kennen dat de Klacht dient te worden behandeld althans te worden doorgeleid naar het Tuchtcollege;
- (iv) sinds de indiening van de Klacht overeenkomstig artikel 4.2 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 getroffen is en de Klacht niet bij het Tuchtcollege in behandeling behoeft te worden gesteld.

## 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 zullen te allen tijde 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 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.
- 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 is afgezien van een mondelinge behandeling conform artikel 5.6 van dit Reglement.
- 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, 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 behoorlijk 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.

## 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, 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 6.6 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 Het Tuchtcollege kan een Klacht ook gegrond verklaren 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 uitspraak openbaar gemaakt dient te worden op een in het Bindend Advies 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 het Bindend Advies omschreven.

6.6 De betreffende Aangesloten Instelling(en) draagt/dragen ervoor zorg dat de rechtshandelingen als bedoeld in artikel 6.2 sub (d) en (e) zullen worden verricht.

6.7 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.

## 7 Uitspraak

- 7.1 Het Tuchtcollege doet binnen drie weken na de mondelinge behandeling of - wanneer geen mondelinge behandeling plaatsvindt – binnen drie weken na dagtekening van de mededeling daarvan, uitspraak. De uitspraak is een Bindend Advies.
- 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.
- 8.2 Klachten die betrekking hebben op feiten of gebeurtenissen die hebben plaatsgevonden vóór het tijdstip waarop dit Reglement in werking is getreden, maar pas na dit tijdstip worden ingediend, worden in behandeling genomen door het Tuchtcollege.
- 8.3 Het Tuchtcollege neemt geen Klachten in behandeling die betrekking hebben op feiten en/of gebeurtenissen die drie jaar voor de inwerkingtreding van dit Reglement hebben plaatsgevonden.

## 9 Slotbepalingen

- 9.1 De Klacht kan op ieder moment door de Klager worden ingetrokken waardoor de klachtenprocedure als voorzien in dit Reglement eindigt.
- 9.2 Het Bestuur, de Bemiddelaar, de leden van het Tuchtcollege en de secretaris van het Tuchtcollege, alsmede hun plaatsvervangers, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens die hen bij de behandeling van een Klacht ter kennis zijn gekomen.
- 9.3 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.
- 9.4 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.
- 9.5 Bij toepassing van dit Reglement richt het Tuchtcollege zich naar de regels van een goede procesorde en een eerlijke procedure.
- 9.6 Dit Reglement treedt in werking op 1 januari 2012.

*VBO Makelaar doet meer voor u*



**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](mailto:vbo@vbo.nl) internet: [www.vbo.nl](http://www.vbo.nl)