

# Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl

Versie 22 februari 2021

## Artikel 1: Algemeen

Op al onze werkzaamheden zijn de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM van toepassing. Indien een bepaling (en) van deze Algemene voorwaarden nietig is/zijn of vernietigd wordt/worden, zullen de overige bepalingen van deze Algemene voorwaarden volledig van kracht blijven en zullen HuisPortaal.nl en opdrachtgever in overleg treden ten einde (een) nieuwe bepaling (en) ter vervanging van de nietige c.q. vernietigde bepaling (en) overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de nietige c.q. vernietigde bepaling (en) in acht wordt/worden genomen. Vanwege de aard van haar werkzaamheden maakt HuisPortaal.nl gebruik van andere en/of aanvullende afspraken, deze zijn vastgelegd in de Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl. Deze Gebruikersvoorwaarden zijn opgesteld krachtens art. 22 van de 'Algemene Consumenten Voorwaarden NVM'. Deze Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl zijn van toepassing op de tussen HuisPortaal.nl en de opdrachtgever en/of leverancier gesloten overeenkomst(en), ongeacht de woonvestigingsplaats(en) van de bij die overeenkomst betrokken partijen en ook ongeacht de plaats waar die overeenkomst tot stand is gekomen, dan wel ten uitvoer dient te worden gelegd. Voorwaarden van opdrachtgever zijn slechts van toepassing indien en voor zover daarover schriftelijk met HuisPortaal.nl overeenstemming is bereikt. De definities en begrippen als genoemd in de Algemene Consumenten Voorwaarden NVM (artikel 2) zijn overeenkomstig van toepassing op deze Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl. In de Gebruikersvoorwaarden wordt verstaan onder HuisPortaal.nl: Handelsnaam HuisPortaal.nl, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Eindhoven onder KvK-nummer 68903162. HuisPortaal.nl is een Besloten Vennootschap dat naar Nederlands recht staat ingeschreven. Opdrachtgever: de afnemer van zaken en/of diensten van HuisPortaal.nl

## Artikel 2: Werkwijze HuisPortaal.nl

HuisPortaal.nl is een NVM – makelaar die bemiddelt bij de verkoop en/of verhuur van woningen in heel Nederland. De woningen worden geplaatst op Funda.nl, HuisPortaal.nl en de meest vooraanstaande landelijke woningsites. HuisPortaal.nl faciliteert informatie, documenten zoals de roerende zakenlijst, vragenlijst en indien van toepassing de checklist VvE in de beheeromgeving van de opdrachtgever. Potentiële kopers kunnen zich rechtstreeks bij verkoper melden via de website van HuisPortaal.nl. Verkoper verzorgt zelf de bezichtiging. De onderhandeling wordt door een makelaar van HuisPortaal.nl verzorgd. Bij het 'Funda Plus' en 'All-In' pakket wordt de koopovereenkomst volledig opgesteld door een makelaar van HuisPortaal.nl, bij het 'Funda Start' pakket bieden wij hulp bij de opmaak van de koopovereenkomst.

## Artikel 3: Dienstverlening

Voordat een opdrachtgever gebruik kan maken van de diensten en/of producten zal de opdrachtgever zich op de website moeten aanmelden. Na het aanmelden kan de opdrachtgever met zijn inloggegevens en zelfgekozen wachtwoord inloggen in de beheeromgeving. Opdrachtgever moet de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM en de Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl vooraf zorgvuldig doorlezen en dient hier akkoord mee te gaan. Vervolgens ontvangt de opdrachtgever een bevestiging van de aanmelding via een e-mail. Na ontvangst van de bevestiging kan de opdrachtgever de woning invoeren door middel van de verschillende invulvelden en foto's

toevoegen. Als alle gegevens zijn ingevoerd worden deze verwerkt in het systeem. Binnen enkele dagen na opname door een makelaar van HuisPortaal.nl wordt de woning doorgeplaatst op de landelijke websites welke in het gekozen pakket staan vermeld. Opdrachtgever dient direct na publicatie op de landelijke woningsites de gegevens te controleren op eventuele onjuistheden. Onjuistheden dienen door de opdrachtgever uiterlijk binnen 3 werkdagen na plaatsing aangepast te worden. In de beheeromgeving blijft het mogelijk de gegevens aan te passen, echter HuisPortaal.nl kan niet garanderen dat deze gegevens worden verwerkt op de landelijke woningsites. Vanuit de beheeromgeving kan de opdrachtgever gebruik maken van verschillende diensten en documenten zoals de checklist en overeenkomsten. Opdrachtgever voert zelf de bezichtiging uit en de onderhandeling en de koopovereenkomst zal verzorgd worden door een makelaar van HuisPortaal.nl. Tijdens het verkoop-/verhuurtraject kan de opdrachtgever alle informatie en ondersteuning vinden in de beheeromgeving. HuisPortaal.nl is een landelijke (internet)makelaar. Bij vragen kunt u via het contactformulier en/of de helpdesk contact opnemen met één van onze medewerkers van HuisPortaal.nl. Potentiële koper/huurder heeft bij het kopen of huren een onderzoeksplicht.

#### **Artikel 4: Onderhandeling**

Een potentiële koper/huurder kan een openingsbod uitbrengen op de woning bij HuisPortaal.nl. Wij zullen dit bod te allen tijde met opdrachtgever bespreken en in overleg en goedkeuring van eigenaar reageren op dit bod. Een bod bestaat niet alleen uit een koopsom/huurprijs, maar ook uit datum van oplevering, eventuele roerende zaken en aanvullende voorwaarden die koper of huurder wil stellen.

#### **Artikel 5: Koopovereenkomst**

Een koopovereenkomst kan uitsluitend tot stand komen wanneer op alle onderdelen daarvan volledige overeenstemming is bereikt. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in een koopovereenkomst. De koopovereenkomst wordt door HuisPortaal.nl opgesteld. Indien er bij de koopovereenkomst door de wensen van verkoper, sprake is van extra werkzaamheden buiten de standaardwerkzaamheden ten behoeve van een koopovereenkomst zal er in overleg met opdrachtgever extra kosten in rekening worden gebracht bij opdrachtgever. Na ondertekening van de koopovereenkomst heeft koper ingevolge de wet nog drie dagen bedenktijd. Tijdens deze bedenktijd kan koper zonder opgaaf van redenen de koop ontbinden.

#### **Artikel 6: Over de totstandkoming van de opdracht en het herroepingsrecht**

Een opdracht aan HuisPortaal.nl geldt als gegeven zodra de opdrachtgever deze via de (online) website, e-mail of anderszins heeft gegeven en betaald aan HuisPortaal.nl. Door het plaatsen en betalen van een pakket of dienst verklaart u als opdrachtgever dat u kennis heeft genomen van- en instemt met – de toepasselijkheid van de betreffende Algemene Consumenten Voorwaarden NVM en de Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl en dat u ook instemt met de werkwijze van HuisPortaal.nl. Opdrachtgever is verplicht direct na het geven van de opdracht een kopie van zijn of haar legitimatiebewijs aan HuisPortaal.nl ter beschikking te stellen. Na het plaatsen en betalen van uw opdracht ontvangt u van HuisPortaal.nl een bevestiging van uw bestelling.

Wanneer HuisPortaal.nl de opdracht en aanmelding heeft ontvangen zal deze worden gecontroleerd door een medewerker van HuisPortaal.nl. HuisPortaal.nl behoudt zich het recht voor de ontvangen opdracht af te wijzen en het door opdrachtgever betaalde bedrag terug te storten.

Herroepingsrecht:

1. Op deze opdracht tot dienstverlening is een recht van bedenktijd van veertien dagen voor de consument van toepassing, gerekend vanaf de totstandkoming van de opdracht, indien de overeenkomst op afstand is gesloten en/of indien de overeenkomst buiten het kantoor van de makelaar tot stand is gekomen.
2. Onder een overeenkomst op afstand wordt in dit artikel verstaan: de overeenkomst die tussen de makelaar en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop of dienstverlening op afstand, zonder gelijktijdige aanwezigheid van de makelaar en consument en waarbij, tot en met het moment van het sluiten van de overeenkomst, uitsluitend gebruik wordt gemaakt van een of meer middelen voor communicatie op afstand.
3. Onder een overeenkomst buiten het kantoor van de makelaar wordt in dit artikel verstaan: iedere overeenkomst tussen de makelaar en de consument, die:
  - a. wordt gesloten in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de makelaar en de consument op een andere plaats dan op het kantoor van de makelaar of waarvoor door de consument een aanbod is gedaan onder dezelfde omstandigheden;
  - b. wordt gesloten op het kantoor van de makelaar of met behulp van een middel voor communicatie op afstand, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken op een plaats die niet het kantoor van de makelaar is, in gelijktijdige persoonlijke aanwezigheid van de makelaar en de consument;
  - c. wordt gesloten tijdens een excursie die door de makelaar is georganiseerd met als doel of effect de promotie en de verkoop van zaken of diensten aan de consument.
4. Indien de opdrachtgever deze opdracht wil ontbinden met een beroep op de bedenktijd, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het door de makelaar verstrekte formulier of met een expliciete schriftelijke of elektronische mededeling aan de makelaar.
5. Indien de opdrachtgever zich beroept op de bedenktijd, zijn de kosten zoals overeengekomen slechts verschuldigd voor zover zij daadwerkelijk gemaakt zijn. Daarnaast zijn de kosten verschuldigd die expliciet met opdrachtgever zijn overeengekomen.
6. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het recht op de bedenktijd ligt bij de opdrachtgever.

#### **Artikel 7: Duur van de opdracht**

In beginsel is de opdracht voor onbepaalde tijd. De opdracht kan door de opdrachtgever op elk moment beëindigd worden. Opdrachtgever heeft bij intrekking geen recht op teruggave van reeds betaalde gelden.

Met uitzondering van een plaatsing van een recreatiewoning op Funda Recreatie, de eenmalige plaatsingskosten zijn voor één jaar, opdrachtgever kan deze jaarlijks voor €50,- incl. BTW verlengen.

#### **Artikel 8: Einde van de opdracht**

De opdracht eindigt door:

- Intrekking van de opdracht door de opdrachtgever.
- Indien de opdracht vervuld is door HuisPortaal.nl

Op de reeds betaalde kosten voor het geleverd pakket en eventuele extra diensten wordt geen restitutie verleend.

Een opdracht kan door HuisPortaal.nl bij gewichtige redenen zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen, worden teruggegeven. De reeds betaalde kosten worden door HuisPortaal.nl terug betaald verminderd met de werkelijk gemaakte kosten die HuisPortaal bij derden heeft gemaakt.

Opdrachtgever ontvangt hiervan een gespecificeerde afrekening met onderbouwing van deze

werkelijk gemaakte kosten. HuisPortaal.nl kan in bijzondere gevallen besluiten de gemaakte kosten niet terug te betalen indien de intrekking te wijten is aan opdrachtgever, bijvoorbeeld bij fraude, misleiding of bedrog.

## **Artikel 9: Verplichtingen van de opdrachtgever**

### Opname

Bij HuisPortaal.nl hechten wij veel waarde aan de juistheid van de informatie die vermeld wordt op de website. Wanneer u uw woning aanmeldt zal een makelaar van HuisPortaal.nl bij u langskomen voor een opname conform de Meetinstructie Gebruiksoppervlakte Woningen. Hier dient een afspraak voor ingepland te worden.

### Onderhandeling

Wanneer een koper een bod uit wil brengen op uw woning dient hij dit te doen bij één van onze makelaars van HuisPortaal.nl. De desbetreffende makelaar zal de onderhandeling voor u uitvoeren.

### Koopovereenkomst

Wanneer er een akkoord is ontstaan tussen koper en verkoper dan zal een makelaar van HuisPortaal.nl de koopovereenkomst opmaken. Daarom dient u bij aanmelding van uw woning alle relevante documenten en gegevens van uw woning met ons te delen.

### Opmaak van plattegrond(en)

Indien opdrachtgever een pakket afneemt inclusief opmaak van de plattegronden of de opmaak van de plattegronden als extra dienst afneemt, zal HuisPortaal.nl deze plattegrond opmaken op basis van een bestaande bouwtekening of op basis van een door opdrachtgever aangeleverde schets. HuisPortaal.nl zal bij een woningopname de totale woonoppervlakte en inhoud opmeten. Niet iedere ruimte zal afzonderlijk ingemeten worden en/ of worden ingetekend.

Bij het plaatsen van de opdracht verklaart verkoper/verhuurder dat hij bevoegd is tot verkoop/verhuur van de woningen, hetzij als eigenaar, hetzij als gevolmachtigde onder overlegging van volmachten(en). Opdrachtgever is verplicht alle informatie van HuisPortaal.nl die beschikbaar komt voor derden te controleren op juistheid. Eventuele fouten in deze uitlatingen zijn voor risico en rekening van de opdrachtgever.

Opdrachtgever is verplicht alle relevante gegevens met betrekking tot de woning te overleggen aan HuisPortaal.nl en de koper/huurder. Dit betreft onder ander de juridische status, bijzonderheden, (bouwkundige) kwaliteiten van de woning en kenbare gebreken. Opdrachtgever is zelf aansprakelijk voor het aanleveren van de juiste informatie en gegevens. Indien opdrachtgever mondeling dan wel schriftelijk al dan niet bewust onjuiste informatie aanlevert aan HuisPortaal.nl, dan behoudt HuisPortaal.nl zich het recht alle werkzaamheden te staken.

Opdrachtgever is verplicht om alle informatie te verstrekken waarover de opdrachtgever beschikt en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat deze voor een goede beeldvorming van de koper over de woning van belang is. Koper mag geen onjuiste voorstelling van zaken krijgen.

Voor een correcte dossiervorming overlegt opdrachtgever aan HuisPortaal.nl: het eigendomsbewijs (akte van levering), kopie legitimatiebewijs en ondertekende vragenlijst. In geval dat het een appartement betreft dan dient verkoper ook alle documenten m.b.t. VvE aan te leveren.

Opdrachtgever levert zelf foto's en omschrijving van de woning aan. HuisPortaal.nl behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om foto's en/of teksten te weigeren. HuisPortaal.nl dient zich te conformeren aan de regels van de verschillende landelijke woningsites. HuisPortaal.nl mag de aan

haar verstrekte gegevens als juist blijven beschouwen tot de opdrachtgever haar schriftelijk, e-mail of via de beheeromgeving nieuwe informatie heeft medegedeeld.

#### **Artikel 10: Overige juridische zaken**

Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst een wijziging optreedt in de kosten van HuisPortaal.nl, ten gevolge van kostprijsverhogende omstandigheden bij bijvoorbeeld plaatsingskosten op landelijke woningsites, en welke kosten redelijkerwijs van HuisPortaal.nl niet langer kunnen worden gevegd, worden de kosten doorberekend aan opdrachtgever. Deze kostprijsverhogende omstandigheid wordt via de e-mail met opdrachtgever overeengekomen.

Informatie, documenten en overeenkomsten die ter beschikking gesteld worden door HuisPortaal.nl mogen alleen voor persoonlijk gebruik worden aangewend. Het is verboden zonder schriftelijke toestemming van HuisPortaal.nl te verveelvoudigen, openbaren, exploiteren of aan derden ter beschikking te stellen.

HuisPortaal.nl is verplicht bepaalde gegevens op te slaan in de database. Opdrachtgever stemt ermee in dat HuisPortaal.nl deze gegevens opslaat en bewaart. Tevens stemt opdrachtgever ermee in dat HuisPortaal.nl de woning in de publiciteit brengt dan wel voor reclamedoeleinden gebruikt. Enige schade veroorzaakt hierdoor bij opdrachtgever geeft geen recht op enigerlei schadevergoeding. Indien opdrachtgever gebruik maakt van extra diensten of deeldiensten wordt deze opdracht rechtstreeks verstrekt aan derden (fotografie, platte gronden, woningvideo ect). HuisPortaal.nl is in een dergelijk geval geen partij en derhalve ook niet aansprakelijk voor de door deze leverancier veroorzaakte schade. HuisPortaal.nl is enkel behulpzaam bij het doorverwijzen naar leveranciers van de desbetreffende diensten.

Bij overtreding van de Algemene Consumenten Voorwaarden NVM en de Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl regels en verplichtingen, kan dit leiden tot uitsluiting van het gebruik van de website en/of onmiddellijke beëindiging van de dienstverlening, zulks onverminderd alle aanspraken die HuisPortaal.nl als gevolg van de bedoelde niet naleving jegens de gebruiker mocht hebben, aanspraken op schadevergoeding daaronder begrepen.

HuisPortaal.nl heeft het recht de Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl te wijzigen. De meest recente versie van de Gebruikersvoorwaarden is van toepassing tussen opdrachtgever en HuisPortaal.nl.

#### **Artikel 11: Aansprakelijkheidsbeperking**

Indien HuisPortaal.nl aansprakelijk mocht zijn voor enigerlei schade, dan is HuisPortaal.nl nooit tot meer aansprakelijk dan in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van HuisPortaal.nl wordt uitbetaald.

HuisPortaal.nl heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten onder de daarvoor gebruikelijke bedingen en met een maximale dekking van 500.000,- euro per aanspraak en een maximum van 1.000.000,- euro per jaar.

HuisPortaal.nl is nimmer aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade, gevolgschade, bijzondere schade, morele schade en schade als gevolg van onvolledige en/of onjuiste gegevens op landelijke internetsites, onderhandelingen en opstellen van overeenkomsten. Dit komt geheel voor risico van opdrachtgever.

Opdrachtgever vrijwaart HuisPortaal.nl voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het tekortschieten van opdrachtgever in het kader van wettelijke mededelingsplicht.

Opdrachtgever vrijwaart HuisPortaal.nl voor alle aanspraken van derden ter zake schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door HuisPortaal.nl uitgevoerde opdracht.

HuisPortaal.nl kan niet garanderen dat koper / huurder of opdrachtgever daadwerkelijk de transactie zal volbrengen. HuisPortaal.nl is op geen enkele wijze aansprakelijk voor het al dan niet tot stand komen van een eventuele (koop) / (huur)overeenkomst en voor de wijze van uitvoering daarvan. Bezoeker en/of opdrachtgever vrijwaart HuisPortaal.nl in het geval van meningsverschillen met één of meerdere bezoekers en/of klanten, voor schadeclaims, vorderingen en schade (daadwerkelijk en mogelijk) van iedere aard, toerekenbaar of niet toerekenbaar, te verwachten en niet te verwachten, bekend en niet bekend, voortkomend uit of in relatie tot het geschil. HuisPortaal.nl is dan ook op geen enkele wijze aansprakelijk voor een eventueel tot stand gekomen overeenkomst en de wijze van uitvoering daarvan. Opdrachtgever, koper en huurder zijn zelf verantwoordelijk voor de verstrekte informatie en hun daden via de internetsite. HuisPortaal.nl is niet aansprakelijk voor enige schade voortvloeiend uit onjuiste informatie.

HuisPortaal.nl is vrij om benodigde werkzaamheden voor het uitvoeren van de opdracht, door derden te laten uitvoeren met inachtneming van de belangen van opdrachtgever.

Alle geldende Algemene Consumenten Voorwaarden NVM en de Gebruikersvoorwaarden HuisPortaal.nl zijn tevens gemaakt en bedongen voor en ten behoeve van bestuurders en alle personen die voor en namens HuisPortaal.nl werkzaam zijn of waren in welke hoedanigheid dan ook. HuisPortaal.nl stelt aan opdrachtgevers een helpdesk ter beschikking, waar zij per email of telefonische vragen kan stellen. De helpdesk beantwoordt de gestelde vragen naar vermogen en naar beste kunnen. Adviezen worden echter opgevolgd op eigen risico. HuisPortaal.nl is niet aansprakelijk voor eventuele schade die ontstaat als gevolg van door de helpdesk verstrekte adviezen. Klachten over de helpdesk kunnen uitsluitend elektronisch worden ingediend via de mail (info@huisportaal.nl). Klachten die op andere wijze worden ingediend worden niet in behandeling genomen. HuisPortaal.nl verzorgt online-diensten en gebruikt hierbij digitale middelen zoals, maar niet uitsluitend, internet, email, database, servers, interactieve web applicaties en andere middelen van dataverkeer. Opdrachtgever en gebruikers zijn bekend dat daar risico's aan kleven en draagt tevens het risico van, maar niet beperkt tot, beschadigingen van bestanden, virussen, vertragingen en/of teloorgaan. HuisPortaal.nl is niet aansprakelijk voor eventuele schade die hieruit voortvloeit, tenzij er sprake is van grove schuld, grove nalatigheid en /of opzet van HuisPortaal.nl.

Voorwaarde voor het ontstaan van enig recht op schadevergoeding is dat opdrachtgever de schade zo spoedig mogelijk na het bestaan ervan schriftelijk meldt aan HuisPortaal.nl. Opdrachtgever zal binnen 8 dagen na het ontstaan van de schade of op het moment waarop de schade redelijkerwijs had kunnen worden ontdekt, deze schriftelijk aan HuisPortaal.nl mededelen. Op ieder geschil is het Nederlands recht van toepassing. Een geschil zal worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde Nederlandse rechter.

## **Artikel 12: Privacy**

Huisportaal.nl B.V. geeft veel om uw privacy. Wij verwerken daarom uitsluitend gegevens die wij nodig hebben voor (het verbeteren van) onze dienstverlening en gaan zorgvuldig om met de informatie die wij over u en uw gebruik van onze diensten hebben verzameld. Wij stellen uw gegevens nooit voor commerciële doelstellingen ter beschikking aan derden. Ons gehele privacybeleid is na te lezen op: <https://www.huisportaal.nl/privacybeleid>, elke pagina op HuisPortaal.nl bevat een duidelijke link naar deze pagina.



# Algemene Consumenten- voorwaarden Makelaardij

# Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij

Dit zijn de algemene voorwaarden van de Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM. Hierin leest u welke rechten en plichten uw makelaar en uzelf hebben. Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met VBO Makelaar, VastgoedPRO, Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal-Economische Raad. Ze zijn in werking getreden op 1 september 2018.

## Inhoud

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







## 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 de NVM aangesloten makelaar of taxateur dan wel het bedrijf van een bij de 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 u 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. Geeft u de makelaar later opdracht om andere of aanvullende diensten uit te voeren? Dan bevestigt de makelaar dit schriftelijk aan u, 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 u het aanbod van de makelaar aanvaardt, is er sprake van een opdracht. Bij een verschil van mening moet de makelaar kunnen aantonen dat u het aanbod heeft aanvaard. Als hij dat niet kan, hoeft u de makelaar niets te betalen.
5. U ontvangt deze algemene voorwaarden bij het aanbod van de makelaar.

### Artikel 4

## Heeft u bedenktijd?

1. In sommige gevallen heeft u een wettelijke bedenktijd van veertien dagen waarin u van de opdracht af kunt zien. In de opdracht staat of u wel of geen bedenktijd heeft.
2. Heeft u volgens de wet recht op bedenktijd en heeft de makelaar u daar niet over geïnformeerd? Dan wordt de bedenktijd verlengd tot maximaal één jaar nadat u de opdracht gegeven heeft. Ontvangt u de informatie later alsnog? Dan krijgt u op dat moment alsnog een bedenktijd van veertien dagen.
3. Wilt u de opdracht binnen de bedenktijd ontbinden? Dan moet u dat binnen de bedenktijd schriftelijk aan de makelaar melden. U 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 uw belangen.
2. De makelaar houdt u 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 u een overeenkomst sluiten, tenzij u hiervoor een schriftelijke volmacht heeft gegeven.

### Artikel 6

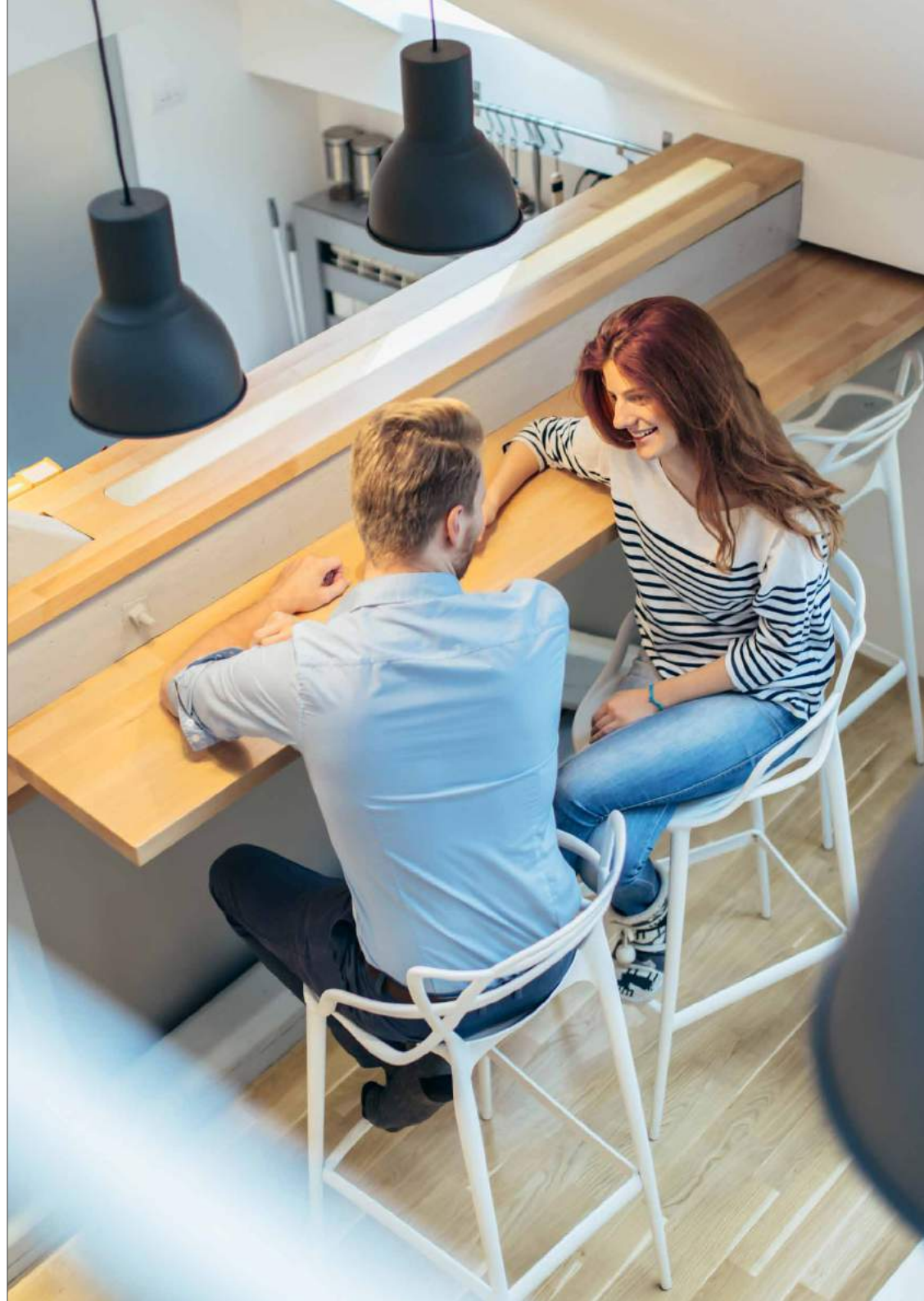
## Welke verplichtingen heeft u?

1. U geeft de makelaar alle informatie die hij nodig heeft om de opdracht uit te voeren.
2. Tenzij u schriftelijk iets anders afspreekt, mag u geen activiteiten ontplooiën die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen hinderen. U mag bijvoorbeeld geen gebruik maken van een andere makelaar.
3. U stelt de makelaar in staat zijn verplichtingen in het kader van de WWFT en eventuele andere wettelijke verplichtingen te vervullen.
4. Als uw 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 u 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 betreffende de onroerende zaak en hierover zo nodig informeren;
  - het helpen bij het verkrijgen van een energielabel of energieprestatiecertificaat;
  - 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. U kunt een taxatie bijvoorbeeld nodig hebben voor het aanvragen van een hypotheek.
  2. Een taxatie wordt door een geregistreeerde 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 u 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. Indien meerdere taxateurs de opdracht hebben uitgevoerd, ontvangt u van ieder van hen een rekening voor hun loon en kosten, tenzij u hierover andere afspraken heeft gemaakt.
- 

## Artikel 9

### Wanneer heeft de makelaar de opdracht vervuld?

1. Tenzij u iets anders heeft 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 u 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 u als koper of als huurder opdracht heeft gegeven en u 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. U 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 legt u 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). U betaalt het loon dan over een bedrag van 12 x de maandhuur. Eventuele kortingen op de huurprijs tellen niet mee bij de berekening van het loon. Dit geldt tenzij u iets anders heeft 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 u hiermee vooraf heeft 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 betaalt u nadat ze door de makelaar zijn gemaakt.
  - b. betaalt u bij een bemiddelingsopdracht voor verkoop of koop het loon pas tijdens de eigendomsoverdracht bij de notaris.
  - c. hoeft u geen rente te betalen over de periode tussen het vervuld zijn van de opdracht en de juridische levering.
2. Voordat u moet betalen stuurt de makelaar u een gespecificeerde factuur met een redelijke betalingstermijn.
3. Is de opdracht verstrekt door meer dan één persoon? Dan is ieder van u hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van het loon en de kosten.

### Artikel 13

## Wat doet de makelaar als u niet op tijd betaalt?

1. Als u niet op tijd betaalt, stuurt de makelaar een betalingsherinnering. U krijgt dan de gelegenheid om alsnog binnen twee weken na ontvangst van de herinnering te betalen.
  2. Betaalt u niet binnen deze twee weken? Dan bent u 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 uw rekening, tenzij de rechter of geschillencommissie anders beslist. Er zijn wel wettelijke grenzen aan de hoogte van deze kosten.
- 

### Artikel 14

## Kunt u de opdracht intrekken?

1. U 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. U 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 u.De makelaar geeft schriftelijk aan als hij de opdracht teruggeeft.
2. U 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 u 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 u 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) een 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 u kunnen andere afspraken maken over hoe het loon berekend wordt bij toedeling.

## Artikel 18

### Wat gebeurt er als u overlijdt?

1. Als u de enige opdrachtgever bent, eindigt de opdracht als u overlijdt, tenzij uw erfgenamen de opdracht willen handhaven.
2. Zijn er meerdere opdrachtgevers, dan eindigt de opdracht als één van u 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 u 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. U moet de makelaar loon betalen als hij bewijst dat die overeenkomst het gevolg is van zijn dienstverlening of dat een overeenkomst is uitgebleven omdat u heeft gehandeld in strijd met artikel 6 lid 2. De makelaar heeft dan recht op het overeengekomen loon of een redelijk deel daarvan, tenzij u andere afspraken heeft gemaakt.

## Artikel 20

### Wat gebeurt er als u een geschil met uw makelaar heeft?

1. Als u een klacht heeft over de totstandkoming of de uitvoering van de opdracht, meldt u deze klacht schriftelijk bij de makelaar.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Makelaardij (zie [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). U heeft hier 12 maanden de gelegenheid voor (vanaf het moment waarop u de klacht bij de makelaar heeft ingediend). Gaat het om een geschil over aansprakelijkheid bij schade? Dan is de geschillencommissie slechts bevoegd bij schades tot 10.000,- euro.
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. Wanneer u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de makelaar aan deze keuze gebonden.
5. U kunt het geschil ook aan de rechter voorleggen in plaats van aan de geschillencommissie. Maar in dat geval kunt u geen beroep doen op de branchegarantie (zie artikel 21).





6. Als de makelaar een geschil wil voorleggen, geeft hij u de keuze tussen de geschillencommissie en de rechter. Maakt u 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. De NVM staat tegenover u borg voor de nakoming van het bindend advies van de geschillencommissie tot maximaal 10.000 euro,-. Gaat het om een hoger bedrag? Dan heeft de 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. U 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. De NVM betaalt u het bedrag binnen één kalendermaand na ontvangst van het beroep op de branchegarantie. U moet dan wel uw vordering op de makelaar aan de NVM hebben overgedragen.

## Artikel 22

# Hoe worden afwijkende afspraken vastgelegd?

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

---





**Nederlandse Vereniging van  
Makelaars en Taxateurs in  
onroerende goederen NVM**

Fakkelstede 1  
Postbus 2222  
3430 DC Nieuwegein  
T 030 - 608 51 85  
[www.nvm.nl](http://www.nvm.nl)

NVMACM/juli2018