

Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij

Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij

Hierin leest u welke rechten en plichten uw makelaar en uzelf hebben. Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met Vereniging Eigen Huis en de Consumentenbond. Ze zijn in werking getreden op 1 juni 2017.

Artikel 1 Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke opdracht tot dienstverlening die een particuliere klant verleent aan een makelaar in onroerende zaken.
2. Bij een taxatie zijn naast deze voorwaarden ook de reglementen van het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT) van toepassing. Waar in deze algemene voorwaarden 'makelaar' staat wordt ook 'taxateur' bedoeld.

Artikel 2 Hoe regelen de makelaar en u de opdracht?

1. De makelaar legt de opdracht schriftelijk of elektronisch vast. Daarbij geeft hij aan dat deze algemene voorwaarden van kracht zijn. Bij een bemiddelingsopdracht voor verkoop of koop hanteert de makelaar de model verkoop of koop opdracht.
2. De opdracht bevat in ieder geval een duidelijke omschrijving van de dienstverlening, de vergoeding en eventuele kosten aan derden (zoals fotografie of advertenties). Geeft u de makelaar later opdracht om andere of aanvullende diensten uit te voeren? Dan bevestigt de makelaar dit schriftelijk of elektronisch aan u, inclusief de prijsafspraken voor deze dienstverlening. De makelaar kan gebruikmaken van een prijslijst. De prijslijst bevat een overzicht van de tarieven voor diensten die de makelaar biedt en kosten aan derden.
3. De vergoeding en de kosten in de opdracht zijn inclusief btw. 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 de opdracht hebt aanvaard. Als hij dat niet kan, hoeft u de makelaar niets te betalen. U ontvangt deze algemene voorwaarden bij het aanbod van de makelaar.

Artikel 3 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.
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 werken. Hetzelfde geldt bij huur en verhuur. In zo'n geval moet de makelaar zo snel mogelijk overleg voeren met zijn opdrachtgevers en één van de opdrachten opschorten of beëindigen (zie artikel 12).
6. De makelaar mag niet namens u een overeenkomst sluiten, tenzij u hiervoor een schriftelijke of elektronische volmacht heeft gegeven.

Artikel 4 Welke verplichtingen heeft u?

1. U geeft de makelaar alle informatie die hij nodig heeft om de opdracht uit te voeren.
2. Tenzij u iets anders afspreekt, mag u geen activiteiten ontplooien die de makelaar hinderen bij het vervullen van zijn opdracht. 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 u een pand of perceel laat verkopen 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 of via de mail aan de makelaar melden.

Artikel 5 Welke werkzaamheden voert de makelaar uit?

1. Bij een bemiddelingsopdracht voert de makelaar voor de afgesproken vergoeding alle werkzaamheden uit die nodig zijn voor de opdracht, tenzij u met de makelaar andere afspraken heeft gemaakt. Onder de werkzaamheden valt in elk geval:
 - het beoordelen van de waarde van het pand of perceel;
 - onderzoek naar juridische, fiscale, bouwkundige en andere aspecten;
 - bezichtigingen verzorgen en begeleiden;
 - adviseren en onderhandelen;
 - adviseren over en opstellen van de koop- of huurovereenkomst;
 - begeleiden bij de afwikkeling.
2. Bij verkoop en verhuur komen hier in ieder geval de volgende werkzaamheden bij:
 - gegevens van het object invoeren op binnen de branche gebruikelijke websites;
 - advertenties opstellen en laten plaatsen;
 - promotionele activiteiten uitvoeren en promotiemateriaal verzorgen zoals een verkoopbrochure en een 'Te koop'-bord.
3. Heeft u de makelaar een deelopdracht gegeven, bijvoorbeeld alleen voor het onderhandelen? Dan voert hij de werkzaamheden uit zoals die in de opdracht zijn omschreven.

Artikel 6 Wanneer heeft de makelaar de opdracht vervuld?

1. De makelaar heeft zijn opdracht vervuld als 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, tenzij u iets anders heeft afgesproken.
2. Bij koop- of huurovereenkomsten waarbij opschortende of ontbindende voorwaarden gelden (inclusief de wettelijke bedenktijd), is de opdracht pas vervuld als de opschortende voorwaarden zijn vervuld en partijen geen beroep meer kunnen doen op de ontbindende voorwaarden.

Artikel 7 Hoe wordt de vergoeding van de makelaar berekend?

1. U spreekt met de makelaar vooraf af hoe de vergoeding wordt berekend. Dat kan bijvoorbeeld een percentage van de koopsom of een vast bedrag zijn. Dit legt u vast in de opdracht.
2. Tenzij anders is afgesproken is de koopsom het bedrag dat de koper aan de verkoper moet betalen. Dit bedrag is exclusief de kosten en rechten voor de overdracht, zoals overdrachtsbelasting, notariskosten en kadastrale rechten.
3. Als de vergoeding over de huursom wordt berekend, verstaan we onder de huursom het bedrag dat de huurder de verhuurder per maand aan huur betaalt (inclusief eventueel mee-verhuurde roerende zaken). U betaalt de vergoeding dan over een bedrag van 12 x de maandhuur. Eventuele kortingen op de huurprijs tellen niet mee bij de berekening van de vergoeding. Dit geldt tenzij u iets anders heeft afgesproken.

Artikel 8 Welke kosten brengt de makelaar in rekening?

Naast de vergoeding kan de makelaar ook kosten aan derden in rekening brengen, bijvoorbeeld voor advertenties. Die kosten brengt hij alleen in rekening als u hiermee vooraf heeft ingestemd. Gemaakte afspraken worden schriftelijk of digitaal vastgelegd.

Artikel 9 Wanneer moet u de vergoeding en de kosten aan de makelaar betalen?

1. De makelaar heeft pas recht op de vergoeding als de opdracht is vervuld. De kosten betaalt u nadat ze door de makelaar zijn gemaakt. Dit geldt tenzij u iets anders heeft afgesproken.
2. Bij een bemiddelingsopdracht voor verkoop of koop betaalt u de vergoeding pas tijdens de eigendomsoverdracht bij de notaris. Dit geldt tenzij u iets anders heeft afgesproken.
3. Voordat u betaalt, stuurt de makelaar u een gespecificeerde factuur met een redelijke betalingstermijn.
4. U hoeft geen rente te betalen over de periode vanaf het moment dat de opdracht is vervuld tot de juridische levering, tenzij u iets anders heeft afgesproken.
5. Is de opdracht verstrekt door meer dan één persoon? Dan is ieder van u hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van de vergoeding en kosten.

Artikel 10 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 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 11 Kunt u de opdracht intrekken?

1. U mag de opdracht altijd intrekken, bij voorkeur schriftelijk of per mail. 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 betaling van de afgesproken kosten, voor zover die zijn gemaakt. De makelaar heeft geen recht op een deel van de vergoeding, tenzij in de opdracht iets anders is vastgelegd.
4. U bent niet verplicht om eventuele schade te vergoeden die de makelaar door de intrekking lijdt.

Artikel 12 Kan de makelaar de opdracht terug geven?

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 3 lid 5); of
 - Een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en u.De makelaar geeft schriftelijk of per mail aan als hij de opdracht teruggeeft.
2. U hoeft de makelaar geen vergoeding te betalen als hij de opdracht teruggeeft. Gemaakte kosten (voor zover afgesproken) moet u wel betalen, tenzij dit onredelijk is.

Artikel 13 Wat gebeurt er als een koop- of huurovereenkomst is gesloten, maar 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 de afgesproken vergoeding, tenzij u aannemelijk maakt dat de makelaar tekort is geschoten en dat daardoor de koop- of huurovereenkomst niet tot uitvoering komt.

Artikel 14 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 de vergoeding van de makelaar afhankelijk is van de verkoop van de woning, wordt de vergoeding 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.

Artikel 15 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 een van u overlijdt, tenzij de andere opdrachtgever de opdracht wil handhaven.
3. Als de opdracht eindigt door overlijden van (een van) de opdrachtgever(s), zijn de artikelen 11 lid 3 en lid 4 van toepassing.

Artikel 16 Kan het zijn dat u na intrekking van de opdracht de makelaar toch nog een vergoeding moet betalen?

Als u de bemiddelingsopdracht heeft ingetrokken en daarna komt er toch een koop- of huurovereenkomst tot stand, geldt het volgende. U moet de makelaar een vergoeding betalen als hij bewijst dat die overeenkomst het gevolg is van zijn dienstverlening. De makelaar heeft dan recht op (een redelijk deel van) de overeengekomen vergoeding. Dit artikel geldt tenzij u andere afspraken heeft gemaakt.

Artikel 17 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 aan de makelaar.
2. Leidt de klacht niet tot een oplossing? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Makelaardij (zie 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,-.
3. Wanneer u een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de makelaar aan deze keuze gebonden.
4. 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 18).
5. Als de makelaar een geschil wil voorleggen, geeft hij u de keuze tussen de geschillencommissie en de rechter. Maakt u binnen 5 weken geen keuze? Dan legt de makelaar het geschil voor aan de rechter.

6. Voor de behandeling door de Geschillencommissie geldt het Reglement Geschillencommissie Makelaardij.

Artikel 18 Hoe worden uw persoonsgegevens verwerkt?

Pasklaar Wonen verwerkt persoonsgegevens van Opdrachtgever in het kader van de uitvoering van de door Opdrachtgever verstrekte opdracht(en). Op grond van de voor *Pasklaar Wonen* geldende wet- en regelgeving is *Pasklaar Wonen* verplicht om zich van de identiteit van Opdrachtgever te vergewissen en deze in bepaalde gevallen te verifiëren. Door het verstrekken van de opdracht wordt Opdrachtgever geacht toestemming te verlenen voor het in dit artikel bepaalde. Opdrachtgever verklaart ervan op de hoogte te zijn en aanvaardt, dat zowel het beheer van (eventuele) digitale toegang van de cliënt tot dossierbestanden, als de opslag van dossierbestanden van *Pasklaar Wonen* in het algemeen worden uitbesteed aan geselecteerde verwerkers, die de bestanden in hun datacenters binnen de EU zullen opslaan. Deze verwerkers waarborgen de beveiliging van persoonsgegevens met inachtneming van passende technische en organisatorische beveiligingsmaatregelen. *Pasklaar Wonen* heeft met deze verwerkers verwerkersovereenkomsten als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming gesloten en zal op eerste verzoek van Opdrachtgever een afschrift daarvan aan hem verstrekken. Datzelfde geldt voor de door *Pasklaar Wonen* gehanteerde privacyverklaring, welke overigens ook te raadplegen is op de website www.pasklaarwonen.nl.

Artikel 19 Hoe worden afwijkende afspraken vastgelegd?

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