Algemene Consumentenvoorwaarden NVM

Versie 2015

Goed gevoel NVM

Algemene Consumentenvoorwaarden NVM

Deze Algemene Consumentenvoorwaarden NVM zijn tot stand gekomen in overleg met Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de Sociaal Economische Raad en zijn in werking getreden per 1 februari 2010.

Bij het NVM bureau is informatie betreffende de NVM verkrijgbaar. Met vragen over de voorwaarden, het ledenbestand (is iemand wel lid van de NVM) enzovoorts kunt u daar terecht.

Postbus 2222
3430 DC Nieuwegein
Telefoon 030 6085185

Deel 1: Algemeen 5
Artikel 1: Werkingssfeer 5
Artikel 2: Definities en begrippen 5
Artikel 3: Algemeen en persoonlijk aanbod 6
Artikel 4: Totstandkoming van de opdracht 7
Artikel 5: Duur van de opdracht 7
Artikel 6: Einde van de opdracht 7
Artikel 7: Omzetbelasting, opeisbaarheid 9
Artikel 8: Algemene verplichtingen van de makelaar 9
Artikel 9: Algemene verplichtingen van de consument 9
Artikel 10: Betaling 10

Deel 2: Bemiddeling 11
Artikel 11: Opdracht tot bemiddeling, deeldiensten 11
Artikel 12: Verplichtingen van de makelaar 13
Artikel 13: Verplichtingen van de consument 14
Artikel 14: Courtage 15
Artikel 15: Berekening courtage koop en verkoop 17
Artikel 16: Berekening courtage huur en verhuur 18
Artikel 17: Kosten 20

Deel 3: Taxatie 20
Artikel 18: Taxatie 20

Deel 4: Vastgoedmanagement 23
Artikel 19: Vastgoedmanagement (beheer) 23

Deel 5: Geschillenregeling en branchegarantie 25
Artikel 20: Geschillenregeling 25
Artikel 21: Branchegarantie nakoming bindende adviezen 26

Deel 6: Afwijking en wijziging 27
Artikel 22: Afwijking 27
Artikel 23: Wijziging 27

Deel 1: Algemeen

Artikel 1: Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van een tussen een consument en een makelaar gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening met betrekking tot in Nederland gelegen onroerende zaken.

Artikel 2: Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a) Consument: opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
b) Makelaar: een bij de NVM aangesloten makelaar danwel het bedrijf van een bij de NVM aangesloten makelaar;
c) Opdracht: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening. Onder dienstverlening wordt verstaan: de bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken (artikel 11 e.v.); de taxatie van onroerende zaken (artikel 18); vastgoedmanagement (beheer) 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) NVM: Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM;

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 of elektronisch in een opdrachtformulier wordt vastgelegd, waarin naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden wordt verwezen.
4 Het persoonlijk aanbod dan wel het algemene aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.
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 algemeen of 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 een 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 intrekking 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 verschaft 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 ontplooien, 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 van twee weken bevoegd om 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 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 schadeplichtig. 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 onderhandse verkoopwaarde (ook wel marktwaarde 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).

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 Leidt de klacht niet tot een oplossing dan moet het geschil uiterlijk twaalf maanden na de datum waarop de consument de klacht bij de ondernemer indiende, schriftelijk of in een andere door de Geschillencommissie te bepalen vorm bij deze 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 De NVM 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 de NVM 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 de NVM 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

De NVM zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen in overleg met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis.

Nederlandse Vereniging van Makelaars en Taxateurs in onroerende goederen NVM

Fakkelstede 1
Postbus 2222
3430 DC Nieuwegein
T 030 - 608 51 85
I www.nvm.nl

NVM/118/012016