



# ALGEMENE CONSUMENTEN- VOORWAARDEN EN REGLEMENTEN



**VBO** Vereniging van  
makelaars en taxateurs

Versie 01-09-2018

Copyright © Vereniging VBO Makelaar 2018. Alle rechten voorbehouden. Deze informatie mag op geen enkele manier gepubliceerd, herschreven of heruitgegeven worden in welke vorm dan ook. Deze voorwaarden mogen worden gebruikt door leden van Vereniging VBO Makelaar. Om te controleren of iemand aangesloten is bij VBO Makelaar kunt u contact opnemen met het secretariaat van VBO Makelaar via 070-3458703 of kijken op de website [www.vbomakelaar.nl](http://www.vbomakelaar.nl).

## **GA VOOR ZEKERHEID!**

Beste lezer,

U heeft een opdracht gegeven aan een makelaar of taxateur, aangesloten bij brancheorganisatie VBO Makelaar. Een goede keuze!

De bij VBO Makelaar aangesloten makelaar of taxateur maakt gebruik van voorgeschreven modelcontracten, voorwaarden en reglementen. Daardoor zijn rechten en plichten voor zowel u als de makelaar of taxateur altijd helder. De voorwaarden en reglementen vindt u hier.

### **Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij (p.6)**

Deze voorwaarden horen bij een taxatie of een bemiddeling. Ze zijn onderdeel van de afspraken die u maakt met uw taxateur of makelaar.

### **De VBO Beroeps- en gedragscode (p.14)**

Daarin leest u wat u van een professionele makelaar of taxateur mag verwachten.

### **Het Reglement op de Tuchtrechtspraak (p.16)**

Wilt u een klacht indienen? U kunt hier precies zien hoe dat werkt.

### **De privacyregels (p.27)**

We leggen u uit hoe de makelaar of taxateur van VBO Makelaar zich aan de privacywetgeving houdt.

Heeft u vragen over deze documenten, stelt u ze gerust aan uw makelaar of taxateur. Voor meer informatie over VBO Makelaar kunt u terecht op [www.vbomakelaar.nl](http://www.vbomakelaar.nl).

Hartelijke groeten,

**Harry Bruijniks**

Voorzitter VBO Makelaar

## INHOUD OPDRACHTVOORWAARDEN

Artikel 1	Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing	6
Artikel 2	Wat betekenen bepaalde begrippen?	6
Artikel 3	Hoe regelen de makelaar en u de opdracht?	6
Artikel 4	Heeft u bedenktijd?	7
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?	8
Artikel 9	Wanneer heeft de makelaar de opdracht vervuld?	9
Artikel 10	Hoe wordt het loon berekend?	9
Artikel 11	Welke kosten brengt de makelaar in rekening?	10
Artikel 12	Wanneer heeft de makelaar recht op het loon en gemaakte kosten?	10
Artikel 13	Wat doet de makelaar als u niet op tijd betaalt?	10
Artikel 14	Kunt u de opdracht intrekken?	10
Artikel 15	Kan de makelaar de opdracht teruggeven?	11
Artikel 16	Wat gebeurt er als een tot stand gekomen koop- of huurovereenkomst niet tot uitvoering komt?	11
Artikel 17	Wat gebeurt er als de onroerende zaak aan een van de eigenaren, de partner of een derde wordt toebedeeld?	11
Artikel 18	Wat gebeurt er als u overlijdt?	11
Artikel 19	Kan het zijn dat u na beëindiging van de opdracht de makelaar toch nog loon moet betalen?	12
Artikel 20	Wat gebeurt er als u een geschil met uw makelaar heeft?	12
Artikel 21	Wat houdt de branchegarantie in?	13
Artikel 22	Hoe worden afwijkende afspraken vastgelegd?	13

## ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN MAKELAARDIJ

Dit zijn de algemene voorwaarden van VBO Makelaar. Hierin leest u welke rechten en plichten uw makelaar en uzelf hebben. Deze voorwaarden zijn tot stand gekomen in overleg met de NVM, 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.

### 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 (*brancheorganisatie*) aangesloten makelaar of taxateur dan wel het bedrijf van een bij (*brancheorganisatie*) 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 afsprekt, 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 geregistreerde taxateur in persoon verricht. Aan een taxatierapport moet in het economisch en maatschappelijk verkeer vertrouwen ontleend kunnen worden. Een taxatie is dus wezenlijk anders dan een door een makelaar afgegeven waardebepaling zoals bedoeld in artikel 7.
3. Het taxatierapport bevat het doel waarvoor de opdracht is verstrekt. Het taxatierapport is niet bedoeld om gebruikt te worden voor andere doeleinden.
4. Als bij een opdracht meerdere taxateurs zijn betrokken, dan maken zij gezamenlijk een taxatierapport. Als zij het niet eens worden over de inhoud van het taxatierapport, dan treden zij met 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.

## BEMIDDELING

### 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 (brancheorganisatie) 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 brancheorganisatie) 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 brancheorganisatie) 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 brancheorganisatie) hebben overgedragen.

### **Artikel 22 - Hoe worden afwijkende afspraken vastgelegd?**

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

## VBO BEROEPS- EN GEDRAGSCODE

VBO Makelaar is een brancheorganisatie van makelaars, taxateurs, rentmeesters en huurbemiddelaars. Onze leden zijn deskundige beroepsbeoefenaars met een open houding en een eerlijke manier van communiceren. Leden gebruiken in al hun uitingen (zoals briefpapier en mailondertekening) en in de display van hun kantoorlocatie het logo van VBO Makelaar ten teken dat leden zich bewust zijn van het maatschappelijke belang van hun functie. De specifieke gedragingen die dit bewustzijn met zich meebrengt, worden in deze VBO Beroeps- en gedragscode tot uitdrukking gebracht. Deze gedragingen gelden ook voor medewerkers van het lid van VBO Makelaar. Het lid houdt toezicht op de gedragingen van medewerkers en is verantwoordelijk voor handelingen die in strijd zijn met de statuten, de Beroeps- en gedragscode, de Algemene Consumentenvoorwaarden en de Reglementen van VBO Makelaar.

### Deskundig & Dienstverlenend

Onze leden zijn dienstverleners die hun vak kennis up-to-date houden. Zo volgen ze op basis van verplichte registerinschrijving jaarlijks permanente educatie. Werkzaamheden waarvoor leden onvoldoende expertise hebben, worden niet uitgevoerd zonder bijstand van een deskundige collega. Taxateurs aangesloten bij VBO Makelaar zijn gebonden aan de European Valuation Standard (EVS) en bijbehorende beroeps-/gedragscode op het gebied van taxatie. In de uitoefening van hun beroep zijn leden verplicht gebruik te maken van de meest recente versies van de standaardcontracten die door VBO Makelaar ter beschikking worden gesteld. De makelaar heeft een zorgplicht om relevante informatie met betrekking tot het object waarvoor de opdracht is ontvangen, kenbaar te maken en op juistheid te onderzoeken. De overeengekomen branchestandaarden zoals de Meetinstructie Woningen en Fotowijzer Woningen worden gebruikt. Leden van VBO Makelaar zullen in verband met hun opdracht geen giften, kortingen of andere voordelen vragen of aanvaarden van een andere opdrachtgever.

### Open houding

Het lid van VBO Makelaar beschermt en bevordert uitsluitend de belangen van zijn opdrachtgever. Hij treedt niet tegelijkertijd op voor twee partijen die met elkaar tot een overeenkomst willen komen en rekent geen tweezijdige courtage binnen een transactie/dienst. Hij zal zorgdragen voor overzichtelijke, gespecificeerde declaraties over de verleende dienst.

Het lid van VBO Makelaar mag een direct of indirect belang hebben bij transacties van registergoederen, maar moet daarover altijd open communiceren. De wederpartij dient er dus vóór de onderhandelingen beginnen schriftelijk op gewezen te worden dat het lid van VBO Makelaar direct of indirect belang heeft bij de betreffende transacties. Courtageberekening is in dergelijke gevallen verboden. Het is het lid van VBO Makelaar

verboden activiteiten te ontplooiën of op enige andere wijze betrokken te zijn bij handelingen, waarbij de onafhankelijkheid van het lid VBO Makelaar in het geding komt.

Het lid van VBO Makelaar probeert bij een klacht tot een oplossing te komen, zoals een professioneel beroepsbeoefenaar betaamt. Lukt dat niet, dan zal hij klager wijzen op de geldende klachtregeling en/of tuchtrechtspraak. Een klacht dient te worden ingediend binnen een termijn van één jaar na de dag waarop klager van het handelen of nalaten van de makelaar/taxateur heeft kennisgenomen. Dit gebeurt in ieder geval niet later dan binnen een termijn van vijf jaar na het vermeende klachtwaardig handelen of nalaten.

### Eerlijke communicatie

Leden van VBO Makelaar zijn verplicht om aan diegenen die een bod wensen uit te brengen op een onroerende zaak, kenbaar te maken of men vrij is biedingen te accepteren of dat men ten aanzien van het betreffende object reeds in onderhandeling is. Wanneer de wederpartij wordt bijgestaan door een of meerdere deskundigen, dan wordt enkel via die deskundige(n) gecommuniceerd.

Onze leden gaan vertrouwelijk om met kennis die ze bij de uitoefening van hun beroep hebben verkregen. Tevens wordt de geldende privacybescherming in acht genomen met betrekking tot alle (persoons-)gegevens die worden geregistreerd. Leden van VBO Makelaar handelen in de uitoefening van hun beroep en als privépersoon eerlijk en integer. Ze houden zich aan de gangbare normen van fatsoen en waarden die het vak kenmerken. Ze vermijden oneerlijke concurrentie. Onderling spreken leden elkaar erop aan wanneer dit niet zo is. De betreffende makelaar zal dan tijdig en transparant verantwoording afleggen. Leden van VBO Makelaar kenmerken zich door collegialiteit en loyaliteit en onthouden zich van negatieve uitlatingen over collega's naar derden toe. In plaats daarvan volgen ze bij vermeende misstanden de gebruikelijke klacht-/tuchtprocedure zoals in deze gedragscode omschreven.

Deze VBO Beroeps- en gedragscode is tevens van toepassing op het werk van leden van VBO Makelaar buiten Nederland voor zover dat is toegestaan op grond van de aldaar vigerende wetgeving en heersende rechtsopvattingen.



## REGLEMENT OP DE TUCHTRECHTSPRAAK

### 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;

#### Behandeling op Verkorte Termijn

een van het bepaalde in hoofdstuk 4, 5 en 7 afwijkende spoedbehandeling waartoe de voorzitter van het Tuchtcollege kan besluiten op verzoek van Klager en/of Beklaagde en/of Aangesloten Instelling indien de daarvoor aangevoerde gronden dan wel indien de ernst van de situatie en de in het geding zijnde belangen dit naar oordeel rechtvaardigen;

#### 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 die verplichtingen voor de Betrokkene 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 geregistreeerde 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 door, 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 (aan- en 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, voor zover deze betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de Beklaagde te leveren of geleverde diensten alsmede voor zover deze betrekking hebben op gedragingen van de Beklaagde die strijdig zijn met de op de Beklaagde van toepassing zijnde Beroeps- en gedragsregels;
  - (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, de plaatsvervangend voorzitter, 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 ten minste één plaatsvervanger;
  - (b) ten minste twee Onafhankelijke Leden; en
  - (c) per Aangesloten Instelling: ten minste één Afgevaardigd Lid.
- 3.3. Het Tuchtcollege wordt in zijn werkzaamheden bijgestaan door een secretaris. De secretaris zal tenminste één plaatsvervanger hebben.
- 3.4. De feitelijke behandeling van de Klacht vindt plaats door drie leden van het Tuchtcollege, namelijk de 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 Afgevaardigd Lid dat hij, gelet op de Klacht, het meest geschikt acht.

- 3.5. De benoeming van de voorzitter en zijn plaatsvervanger(s), de Onafhankelijke Leden, de Afgevaardigde Leden, de secretaris en zijn plaatsvervanger(s), geschiedt voor de duur van vijf jaar, waarna herbenoeming onbeperkt mogelijk is.

### *Kwaliteitseisen*

- 3.6. De voorzitter en zijn plaatsvervanger(s) (i) dienen de titel meester in de rechten/LLM te bezitten, (ii) mogen geen lid zijn van het Bestuur, (iii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling en (iv) dienen van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.7. De secretaris en zijn plaatsvervanger(s)(i) dienen de titel meester in de rechten/LLM te bezitten, (ii) mogen geen lid zijn van het Bestuur, (iii) mogen geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling, waaronder niet wordt begrepen het in dienstbetrekking staan tot een Aangesloten Instelling en (iv) dienen van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.8. Een Onafhankelijk Lid (i) mag geen lid zijn van het Bestuur, (ii) mag geen Betrokkene zijn bij een Aangesloten Instelling en (iii) dient van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.9. Een Afgevaardigd Lid (i) is Betrokkene bij één of meerdere Aangesloten Instellingen, doch (ii) mag geen zitting hebben in het (hoofd)bestuur van deze Aangesloten Instelling (iii) mag geen lid zijn het Bestuur, en (iv) dient van onbesproken gedrag te zijn.
- 3.10. Een Onafhankelijk Lid dat voldoet aan kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.6 van dit Reglement kan tevens benoemd worden tot (plaatsvervangend) voorzitter.
- 3.11. Een Afgevaardigd Lid dat voldoet aan de kwaliteitseisen als opgenomen in artikel 3.9 van dit Reglement dat betrokken is bij meerdere Aangesloten Instellingen kan als Afgevaardigd Lid van ieder van deze Aangesloten Instellingen fungeren.

### *Einde lidmaatschap Tuchtcollege*

- 3.12. 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 respectievelijk 3.7 van dit Reglement;
- (f) voor een Onafhankelijke Lid doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.8 van dit Reglement;
- (g) voor een Afgevaardigde Lid doordat niet meer wordt voldaan aan de (kwaliteits)eis opgenomen in artikel 3.9 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 taak;
  - andere dwingende redenen op grond waarvan handhaving als lid niet kan worden verlangd;
- (j) door ontslag van een lid door het Bestuur.

#### *Taak Tuchtcollege*

3.13. 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.

3.14. De secretaris heeft in het Tuchtcollege een adviserende stem.

### **4. Indienen Klacht, ontvankelijkheid en procedure**

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

4.2. Klager dient de Klacht schriftelijk en ondertekend in te dienen bij het Klachtenbureau: Postbus 135, 2630 AC Nootdorp. Het schriftelijke en ondertekende klachtschrift bevat:

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

4.3. Door indiening van de Klacht conformeert Klager zich aan het Reglement en is gebonden aan de beslissing van het Tuchtcollege, zijnde een bindend advies.

4.4. 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 vijf jaren na het betreffende handelen of nalaten van Beklaagde.

4.5. Mits de Klacht voldoet aan de voorwaarden opgenomen in het artikel 4.2 en 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 en 4.4 van dit Reglement;
- (b) deze is gericht een persoon die niet betrokken is bij een Aangesloten Instelling; of
- (c) deze anoniem is ingediend.

4.6. Indien een klacht rechtstreeks door een Klager aan het Tuchtcollege wordt gestuurd zal bij de terhandstelling van een kopie van de Klacht aan de Aangesloten Instelling(en) overeenkomstig artikel 4.5 van dit Reglement, het Klachtenbureau de meest gerede Aangesloten Instelling 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, dan wel de aard van de Klacht naar oordeel van de door het Klachtenbureau geraadpleegde voorzitter van het Tuchtcollege zodanig ernstig is dat deze door het Tuchtcollege behandeld dient te worden.

4.7. Indien geen bevredigende oplossing, als in het vorige lid bedoeld, via (voorafgaande) bemiddeling kan worden bereikt, dan wel indien een door de Aangesloten Instelling ontvangen Klacht naar zijn oordeel zodanig ernstig is dat deze niet geschikt is voor het traject van (voorafgaande) bemiddeling, stelt de Aangesloten Instelling het Klachtenbureau hiervan op de hoogte, waarna de Klacht aan het Tuchtcollege zal worden doorgeleid.

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

- 4.9. Na ontvangst van het Klachtgeld overeenkomstig artikel 4.8 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 geen prijs (meer) stelt op bemiddeling en/of uit de wens dat de Klacht wordt behandeld;
  - (iii) sinds de indiening van de Klacht overeenkomstig artikel 4.6 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 is getroffen en de Klacht niet bij het Tuchtcollege in behandeling behoeft te worden gesteld;
  - (iv) de Klacht is naar voorlopig oordeel van de voorzitter van het Tuchtcollege zodanig ernstig dat deze door het Tuchtcollege behandeld dient te worden;
  - (v) de Klacht is naar mening van de Aangesloten Instellingen zodanig ernstig dat deze door het Tuchtcollege behandeld dient te worden.

## 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 respectievelijk Klager door de secretaris van het Tuchtcollege. De oproep voor een mondelinge behandeling en de uitspraak worden 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 de voorzitter van het Tuchtcollege van oordeel is 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 dat er sprake is van in 5.11 bedoelde vertegenwoordiging.
- 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, derden-belanghebbenden en 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 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.
- 5.12. Bij een Behandeling op Verkorte Termijn kan de voorzitter van het Tuchtcollege besluiten de in hoofdstukken 4, 5 en 7 genoemde termijnen zodanig in te korten dat recht wordt gedaan aan de belangen die de spoedbehandeling rechtvaardigen. Bij het inkorten van een termijn houdt de voorzitter van het Tuchtcollege rekening met de tijd die Klager, Beklaagde en/of Aangesloten Instelling redelijkerwijs nodig hebben om hun aandeel in de behandeling van de klacht te leveren. Klager, Beklaagde en/of Aangesloten Instelling worden onverwijld op de hoogte gebracht van het besluit tot Behandeling op Verkorte Termijn.
- 5.13. In spoedeisende zaken, met name indien uitstel onherstelbare schade voor Klager of Beklaagde zou veroorzaken, is de voorzitter van het Tuchtcollege bevoegd, op verzoek van Klager of Beklaagde, een voorlopige voorziening te treffen, nadat de wederpartij schriftelijk is gehoord op het verzoek.

## 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 van ten hoogste € 5000,- 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 6.8 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 6.8 van dit Reglement.
- 6.3. Een klacht kan gegrond worden verklaard 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 beslissing openbaar gemaakt dient te worden op een in de beslissing 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 de beslissing omschreven.
- 6.6. 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.
- 6.7. De in artikel 5.13 bedoelde voorlopige voorziening van de voorzitter van het Tuchtcollege kan al de in dit hoofdstuk genoemde beslissingen en maatregelen omvatten, en voorts het schorsen van een door de Aangesloten Instelling of door Klager opgelegde maatregel tot het moment waarop het Tuchtcollege de klacht inhoudelijk afdoet.

- 6.8. De betreffende Aangesloten Instelling(en) draagt/dragen ervoor zorg dat de maatregelen bedoeld in artikel 6.2 sub (d) en (e) en de voorlopige voorziening bedoeld in artikel 6.7 worden uitgevoerd.

## 7. De beslissing

- 7.1. Tenzij de procedure voorzien in artikel 5.12 en 5.13 van toepassing is, beslist het Tuchtcollege binnen drie weken na de mondelinge behandeling of – wanneer geen mondelinge behandeling plaatsvindt – binnen drie weken na dagtekening van de mededeling daarvan. De beslissing is in alle gevallen een Bindend Advies in de zin van artikel 7:900 lid 2 BW.
- 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.

## 9. Slotbepalingen

- 9.1. De leden van het Tuchtcollege en de secretaris van het Tuchtcollege, alsmede hun plaatsvervaarders, zijn tot geheimhouding verplicht ten aanzien van hun beraadslagingen.
- 9.2. 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.
- 9.3. 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.
- 9.4. Bij toepassing van dit Reglement richt het Tuchtcollege zich naar de regels van een goede procesorde en een eerlijke procedure.
- 9.5. Dit Reglement is in werking getreden op 1 januari 2012 en gewijzigd per 1 juli 2013.

## PRIVACY

Bij het uitvoeren van een bemiddelings- of taxatieopdracht worden persoonsgegevens van u verzameld en gebruikt. Dat wordt ook wel verwerken genoemd. De leden van VBO Makelaar vinden het belangrijk dat zij op een veilige en juiste manier met uw persoonsgegevens omgaan. Dit wordt door VBO Makelaar voorgeschreven in de Beroeps- en gedagscode. Daarnaast is er de Algemene verordening gegevensbescherming. Deze is in plaats van de Wet bescherming persoonsgegevens gekomen en beschermt de rechten van consumenten nog beter.

### Wat staat er onder andere in deze verordening?

- Verwerking van persoonsgegevens mag alleen als daar een grondslag voor is. Makelaars en taxateurs verwerken met name voor het uitvoeren van een overeenkomst, of omdat zij moeten voldoen aan een wettelijke verplichting.
- Bedrijven en organisaties die persoonsgegevens verwerken moeten zorgen voor passende veiligheidsmaatregelen.
- Wanneer persoonsgegevens met andere partijen worden gedeeld, moeten hierover afspraken gemaakt worden. Het lid van VBO Makelaar is verplicht u te informeren over de manier waarop uw persoonsgegevens worden verwerkt. Deze informatie vindt u in een privacyverklaring (ook wel privacy statement genoemd). De privacyverklaring is te vinden op de website van het lid van VBO Makelaar.



## Aangesloten bij



### Bezoekadres

Gildeweg 13  
2632 BD Nootdorp

### Postadres

Postbus 135  
2630 AC Nootdorp

### Contact

070 345 87 03  
vbo@vbo.nl

### Informatie

vbo.nl  
vbo**makelaar**.nl

**VBO.NL**

Volg ons ook op

