ALGEMENE VOORWAARDEN EN REGLEMENTEN PROFESSIONELE OPDRACHTGEVERS

VBO Vereniging van makelaars en taxateurs

Versie 01-07-2023

Copyright © VBO Vereniging voor makelaars en taxateurs. 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 VBO. Om te controleren of iemand aangesloten is bij VBO kunt u kijken op de website www.vbomakelaar.nl.

GA VOOR ZEKERHEID!

Beste lezer,

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

De bij VBO 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.18)
Daarin leest u wat u van een professionele makelaar of taxateur mag verwachten.

Klacht en Tuchtrechtspraak (p.22)
Wilt u een klacht indienen? U kunt hier precies zien hoe dat werkt.

Privacyreglement (p.24)
We leggen u uit hoe de makelaar of taxateur van VBO 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 kunt u terecht op www.vbomakelaar.nl.

Hartelijke groeten,

Harry Bruijniks
Voorzitter VBO

INHOUD OPDRACHTVOORWAARDEN

Algemeen

Artikel 1	Werkingssfeer	6
Artikel 2	Definities en begrippen	6
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	8
Artikel 8	Algemene verplichtingen van de makelaar of taxateur	8
Artikel 9	Algemene verplichtingen van de opdrachtgever	9
Artikel 10	Betaling	9

Bemiddeling

Artikel 11	Opdracht tot bemiddeling	10
Artikel 12	Verplichtingen van de opdrachtgever	11
Artikel 13	Courtage	11
Artikel 14	Kosten	12
Artikel 15	Berekening courtage koop en verkoop	12
Artikel 16	Berekening courtage huur en verhuur	13

Taxatie

Artikel 17	Taxatie	15

Vastgoedmanagement

Artikel 18	Vastgoedmanagement (beheer)	17

ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR PROFESSIONELE OPDRACHTGEVERS

Deze brochure bevat de 'Algemene Voorwaarden voor professionele opdrachtgevers' welke in werking treden per ALV-besluit op 22 juni 2018.

ALGEMEEN

Artikel 1 - Werkingssfeer

Deze algemene voorwaarden voor professionele opdrachtgevers van VBO zijn van toepassing op de dienstverlening met betrekking tot in Nederland gelegen onroerende zaken waarbij de opdrachtgever een rechtspersoon of natuurlijk persoon is handelend in de uitoefening van een beroep of een bedrijf.

Artikel 2 - Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

a. Makelaar of taxateur of opdrachtnemer: een bij VBO aangesloten makelaar of taxateur (dan wel het bedrijf van de makelaar of taxateur);
b. 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 17); vastgoedmanagement van onroerende zaken (artikel 18) en de overige door de VBO-makelaar te verrichten diensten;
c. Opdrachtgever: de rechtspersoon of natuurlijke persoon handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf, die de opdracht geeft aan de makelaar of taxateur;
d. Onroerende zaken: onder onroerende zaken worden ook zakelijke zekerheidsrechten op onroerende zaken verstaan, te weten het recht van erfpacht, het opstalrecht, het recht van gebruik en bewoning, het recht van vruchtgebruik, het appartementsrecht, erfdienstbaarheden, en het hypotheek- en pandrecht;
e. Honorarium: de prijs voor de dienstverlening van de makelaar of taxateur, waaronder de courtage;
f. Courtage: het honorarium dat verschuldigd is ter zake van bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur, taxatie, vastgoedmanagement van onroerende zaken en de overige door de makelaar of taxateur te verrichten diensten;
g. Brancheorganisatie VBO, Gildeweg 13, 2632 BD Nootdorp.

Artikel 3 - Algemeen en persoonlijk aanbod

1. Het algemene aanbod van de makelaar aan de opdrachtgever bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening die de opdrachtgever 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 opdrachtgever biedt de makelaar of taxateur de opdrachtgever de gelegenheid daarover met hem in onderhandeling te treden om tot een persoonlijk aanbod te komen.
3. persoonlijk aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden, de Beroeps- en gedragscode VBO en het Reglement op de Klacht en Tuchtrechtspraak.
4. Bij het ontbreken van een door de opdrachtgever ondertekende schriftelijke, of van de opdrachtgever afkomstige digitaal verstuurde opdracht met handtekening, heeft de makelaar of taxateur 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 aanbod door de opdrachtgever.

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 of taxateur, tenzij er sprake is van een contract dat naar zijn aard een doorlopend karakter heeft (artikel 18);
   b. intrekking van de opdracht door de opdrachtgever;
   c. teruggaaf van de opdracht door de makelaar of taxateur;
   d. ontbinding door één van beide partijen;
   e. overlijden van de opdrachtgever natuurlijk persoon, voordat de opdracht door de makelaar of taxateur is vervuld;
   f. faillissement of aanvraag surseance van betaling van één der partijen.
1. De makelaar of taxateur heeft zijn opdracht vervuld, zodra de overeengekomen prestatie is geleverd of - in geval van bemiddeling bij een makelaarsdienst - de beoogde overeenkomst tussen de betreffende partijen als gevolg van door hem verleende diensten tot stand is gekomen. In dat geval is slechts sprake van een overeenkomst als deze schriftelijk is aangegaan. Bij koop van een onroerende zaak door een opdrachtgever is sprake van vervulling van de opdracht door de makelaar, indien de wilsovereenstemming tussen partijen blijkt uit een schriftelijke overeenkomst die door beide partijen is ondertekend. Het vervuld zijn doet niet af aan zijn uit de opdracht voortvloeiende verplichting om de opdrachtgever 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.
2. Nota bene: bij koop van een onroerende zaak door een opdrachtgever is reeds sprake van een overeenkomst als de koop mondeling is gesloten, tenzij het een tot bewoning bestemde onroerende zaak betreft en de koper een natuurlijk persoon is die niet

handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.

4. Een opdracht kan te allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen, worden ingetrokken. De opdrachtgever is ter zake van een opzegging nimmer schadeplichtig. De makelaar of taxateur heeft ter zake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals bedoeld in artikel 14 en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon dan wel het daartoe overeen gekomen tarief. Het intrekken van een opdracht dient bij voorkeur schriftelijk of digitaal te geschieden.
5. De makelaar of taxateur kan de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in ieder geval beschouwd: de in artikel 11 lid 4 beschreven situatie dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar of taxateur en de opdrachtgever. De teruggaaf door de makelaar of taxateur dient schriftelijk of digitaal te geschieden.
6. Een opdracht kan worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen.
7. Als datum voor beëindiging van de opdracht geldt de datum waarop de makelaar of taxateur, respectievelijk de opdrachtgever de (schriftelijke of digitaal verstuurde) mededeling inzake de intrekking, teruggaaf, ontbinding, faillissement/surseance van betaling of overlijden (natuurlijke persoon) 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, exclusief de wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW). Deze bedragen zullen worden verhoogd met de wettelijk verschuldigde BTW.
2. Tenzij anders overeengekomen zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de opdracht is uitgevoerd, dan wel deze om andere redenen eindigt. Een en ander onverminderd het bepaalde in artikel 13 lid 2.

Artikel 8 - Algemene verplichtingen van de makelaar of taxateur

1. De makelaar of taxateur voert de door hem aanvaarde opdracht naar beste weten en kunnen uit, met inachtneming van de voor hem van toepassing zijnde gedrags- en beroepsregels. Tenzij anders overeengekomen mag de makelaar of taxateur de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door een ander dan wel anderen, onder zijn verantwoording, laten uitvoeren.
2. De makelaar of taxateur houdt de opdrachtgever regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
3. De makelaar of taxateur is verplicht een beroepsaansprakelijkheidsverzekering met voldoende dekking te hebben, conform de verplichting die VBO daartoe stelt, en geldig te houden.

Artikel 9 - Algemene verplichtingen van de opdrachtgever

1. De opdrachtgever verschaft de makelaar of taxateur naar beste weten en kunnen die informatie die de makelaar of taxateur nodig heeft om de opdracht naar behoren te kunnen uitvoeren.
2. Het is de opdrachtgever, behoudens andersluidende afspraken, niet toegestaan buiten de makelaar of taxateur om activiteiten te ontplooien, die de makelaar of taxateur bij het vervullen van zijn opdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.

Artikel 10 - Betaling

1. De opdrachtgever betaalt de makelaar of taxateur voor de dienstverlening conform de gemaakte afspraken.
2. De makelaar of taxateur stuurt de opdrachtgever een gespecificeerde factuur waarin een redelijke betalingstermijn wordt vermeld.
3. Indien de opdrachtgever niet binnen de in de factuur gestelde termijn betaalt, is de opdrachtgever in verzuim en is de makelaar of taxateur gerechtigd de wettelijke rente van handelstransacties ex art 6:119a BW in rekening te brengen.
4. De makelaar of taxateur is na verloop van twee weken na de in de factuur gestelde termijn bevoegd om zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het aan hem verschuldigde bedrag. De daaraan in redelijkheid verbonden (buiten)gerechtelijke kosten zijn voor rekening van de opdrachtgever.
5. In geval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één opdrachtgever is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.

BEMIDDELING

Artikel 11 - Opdracht tot bemiddeling

1. De makelaar zorgt er voor dat de opdrachtgever beschikt over informatie omtrent het dienstenpakket van de makelaar, de rechten en verplichtingen die voortvloeien uit de opdracht en de gebruikelijke gang van zaken bij transacties met betrekking tot onroerend goed.
2. Tenzij anders overeengekomen staan de opdrachtgever de volgende diensten ter beschikking (deeldiensten zijn uiteraard mogelijk):
   - Bespreking van en het geven van advies omtrent de mogelijkheden om tot de beoogde overeenkomst te komen;
   - Beoordeling van de waarde van het betreffende onroerend goed middels een koop- of verkoopwaarde-advies (dit is geen professionele taxatiedienst);
   - Besteding van aandacht aan de juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten voor zover dit in redelijkheid gevraagd kan worden van de makelaar;
   - Advies over en het voeren van de onderhandelingen;
   - Begeleiding bij de afwikkeling.
3. De makelaar onthoudt zich van het aanvaarden van een opdracht met betrekking tot een onroerende zaak ter zake waarvan hij reeds opdracht heeft van een andere opdrachtgever. 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.
4. Indien een opdrachtgever aan verschillende makelaars opdracht geeft, zijn de bepalingen van dit hoofdstuk onverkort op elk van deze opdrachten van toepassing en is de opdrachtgever derhalve aan elk van deze makelaars overeenkomstig dit hoofdstuk vergoeding van verschotten, onkosten en courtage verschuldigd, behoudens in zoverre met een of meerdere van deze makelaars daaromtrent uitdrukkelijke andere afspraken zijn gemaakt.
5. De makelaar houdt zich bij het uitvoeren van de opdracht aan de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

6. De makelaar is niet gerechtigd tot het sluiten van overeenkomsten namens de opdrachtgever, tenzij deze hiertoe een schriftelijke volmacht heeft verleend.

Artikel 12 - Verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever werkt mee aan de vervulling door de makelaar van diens verplichtingen (bijvoorbeeld de identificatie van de opdrachtgever) welke deze heeft in het kader van de Wwft en eventuele andere wettelijke verplichtingen.

Artikel 13 - Courtage

1. De opdrachtgever is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de opdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt. Dit geldt ook indien deze overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten, tenzij het een opdracht betreft van een koper of huurder en deze koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft.
2. De opdrachtgever is eveneens courtage verschuldigd indien de overeenkomst weliswaar tot stand komt na het einde van de opdracht maar verband houdt met de dienstverlening van de makelaar gedurende de looptijd van de opdracht. Dit verband wordt, behoudens tegenbewijs, verondersteld aanwezig te zijn indien de overeenkomst tot stand komt binnen drie maanden na het einde van de opdracht. Indien de opdracht eindigt als gevolg van intrekking door de opdrachtgever en de opdrachtgever bij de intrekking een termijn in acht neemt, is bovengenoemde periode van drie maanden zoveel korter als er tijd ligt tussen het moment waarop de makelaar de schriftelijke mededeling inzake de intrekking ontvangt en dat waarop de opdracht eindigt. Het voorgaande geldt niet indien ten tijde van het einde van de opdracht een soortgelijke opdracht aan een andere makelaar is verstrekt en deze opdracht op het moment van totstandkoming van de overeenkomst nog loopt.
3. 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 opdrachtgever 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.
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 of beide partijen de betreffende voorwaarde niet overeenkomstig de strekking hanteert/hanteren.
5. De courtage wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn.

Artikel 14 - Kosten

1. Tenzij anders overeengekomen vergoedt de opdrachtgever de kosten, die de makelaar ten behoeve van de opdrachtgever maakt. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de makelaar vooraf in overleg te treden met zijn opdrachtgever.
2. Onverminderd het in lid 1 van dit artikel gestelde is opdrachtgever, die een opdracht tot dienstverlening intrekt of opschort, bovendien aan de makelaar een vergoeding verschuldigd. Indien over de hoogte van deze vergoeding geen afspraken zijn gemaakt, dient deze naar redelijkheid te worden vastgesteld.

Artikel 15 - Berekening courtage koop en verkoop

Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de koopsom, gelden de navolgende leden van dit artikel.

1. 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 kadasterkosten.
2. Indien een bestanddeel van de koopsom bestaat uit de door de ondernemer verschuldigde BTW, dan wordt de courtage mede berekend over het totaalbedrag inclusief BTW.
3. 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.
4. 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.
5. Bij koop en verkoop van een appartementsrecht wordt de courtage berekend over de koopsom van het appartementsrecht.
6. 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.
7. Bij koop en verkoop van aandelen in een naamloze of besloten vennootschap wordt de courtage berekend over de verhandelde fractie in de verkoopwaarde van het onroerend goed van de vennootschap, blijkens het betreffende aantal aandelen.
8. 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, opstal of andere zakelijke zekerheidsrechten.
9. Indien er, behalve de onroerende zaak, ook roerende zaken (bijvoorbeeld in de vorm van meubilair, stoffering en inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) worden gekocht en verkocht, of indien er tevens vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden worden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar worden overeengekomen, dan wordt onder koopsom mede verstaan de koopsom van deze zaken en vermogensrechten.

Artikel 16 - Berekening courtage huur en verhuur

1. De courtage wordt berekend over de 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:
   a. 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.
   b. De courtage wordt berekend over de huursom + BTW, indien dit van toepassing is, tenzij de huurder gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
   c. 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.
   d. Een gedeelte van een huurjaar wordt als geheel huurjaar gerekend.
   e. Gelijkgesteld aan huur- en verhuurovereenkomsten worden voor de courtageberekening:

      - pachtovereenkomsten;
      - Huur- ruil overeenkomsten;
      - Overeenkomsten tot ingebruiksgeving;
      - Overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik en bewoning;
      - Andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals financiële lease of operationele lease.

2. Indien ter gelegenheid van de totstandkoming van de huurovereenkomst een optierecht tot koop, een voorkeursrecht tot koop of een koopplicht wordt overeengekomen voor een som, waarvan de grootte of de wijze van berekening daarvan in de overeenkomst is vast-

gelegd of die met behulp van de makelaar moet worden bepaald en de koop wordt geeffectueerd tijdens de overeengekomen of verlengde looptijd van de oorspronkelijke of vernieuwde huurovereenkomst, is tevens courtage wegens de koop en verkoop verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen tarieven bij koop en verkoop. Indien over de hoogte van tarieven geen afspraken zijn gemaakt, dient de courtage naar redelijkheid te worden vastgesteld.

3. Indien er roerende zaken (zoals meubilair, stoffering, inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gehuurd of verhuurd, dan wordt onder huursom mede begrepen de voor deze zaken overeengekomen huurprijs. Indien er zaken mede worden gekocht en verkocht of indien er vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden worden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar overeengekomen, dan is daarover courtage verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen tarieven bij koop en verkoop. Indien over de hoogte van tarieven bij koop en verkoop geen afspraken zijn gemaakt, dient de courtage naar redelijkheid te worden vastgesteld.

TAXATIE

Artikel 17 - Taxatie

1. Taxatie van een onroerende zaak is het geven van een waardeoordeel daarover aan de opdrachtgever en het verstrekken van een adequaat rapport hierover. Een taxatie dient door de taxateur in persoon te worden verricht.
2. De taxateur, alsmede het taxatierapport dienen te voldoen aan respectievelijk de gedrags- en beroepsregels en de eisen zoals die gesteld zijn door het Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT). De taxateur volgt daarbij de internationale richtlijnen EVS/IVS. Daarnaast levert de taxateur een professionele taxatiedienst volgens de voor hem geldende Kamerreglement(en) van het NRVT. De taxateur onderwerpt zich daarbij onder meer aan het voor hem van toepassing zijnde tuchtrecht.
3. Tenzij anders overeengekomen wordt het rapport aan de opdrachtgever uitgebracht. De taxateur stelt het rapport niet ter beschikking aan derden tenzij hij toestemming heeft verkregen van de opdrachtgever. De taxateur behoudt zich het eigendom voor van de geleverde rapporten totdat de totale declaratie is voldaan.
4. De taxateur aanvaardt alleen ten opzichte van de opdrachtgever verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport, dus niet jegens derden, tenzij de taxatiewerkzaamheden (direct of indirect) doorwerken in het maatschappelijk en economisch verkeer, zoals bijvoorbeeld het geval bij taxatiewerkzaamheden ten behoeve van de financiële jaarverslaggeving of kredietverstrekking of andere (financiële) diensten. Het staat de opdrachtgever vrij het rapport of gegevens daaruit, tenzij dit kennelijk voor hem alleen bestemde informatie bevat, ter inzage of beschikking te stellen van derden, mits hij het verschuldigde honorarium aan de taxateur heeft voldaan en hij deze derden duidelijk maakt dat de taxateur ten aanzien van de inhoud van het rapport geen verantwoordelijkheid jegens derden aanvaardt, tenzij de taxatiewerkzaamheden (direct of indirect) doorwerken in het maatschappelijk en economisch verkeer, zoals hiervoor in dit artikel omschreven.
5. Tenzij anders overeengekomen in de opdrachtbrief/-bevestiging is de opdrachtgever bij de opdracht voor taxatie het overeengekomen honorarium verschuldigd zodra het rapport is afgeleverd.
6. Indien de opdrachtgever de opdracht tot taxatie intrekt voordat deze is uitgevoerd, is de opdrachtgever 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 taxateur in het kader van de taxatieopdracht noodzakelijk gemaakte onkosten ter zake van reis en verblijf, leges, kadastraal onderzoek en overige verschotten zullen door de opdrachtgever worden vergoed. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de taxateur vooraf in overleg te treden met zijn opdrachtgever dan wel deze kosten schriftelijk, bij voorkeur binnen de taxatieopdracht, te zijn overeengekomen met de opdrachtgever.

8. Bij taxatie ingevolge een aan meerdere taxateurs verstrekte opdracht wordt het tarief door elke individuele taxateur in rekening gebracht.
9. Het honorarium wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover in de opdrachtbrief/-bevestiging overeengekomen zijn. Het is niet toegestaan het tarief afhankelijk te stellen van de taxatiewaarde.

VASTGOEDMANAGEMENT

Artikel 18 - Vastgoedmanagement (beheer)

1. Vastgoedmanagement houdt in het verlenen van diensten aan de opdrachtgever 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 opdrachtgever 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:
   - Verzorgen 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;
   - Verzorgen van het laten uitvoeren van onderhoud (behandeling, beoordeling en het doen (laten) verhelpen van klachten, periodieke inspectie, meerjarenplanning, verzorging van controle en betaling van rekeningen);
   - Verzorgen van het opnieuw verhuurd worden van leegkomende gedeelten en andere activiteiten met betrekking tot verhuurmutaties;
   - Verstrekken van adviezen.
3. Intrekking van een opdracht tot vastgoedmanagement dient schriftelijk te geschieden. Bij intrekking dient een opzegtermijn van tenminste drie maanden in acht te worden genomen.
4. De opdracht kan tevens omvatten het vervullen van de functie van bestuurder van een Vereniging van Eigenaren van appartementsrechten of de functie van secretaris-penningmeester van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken.
5. De opdrachtgever en de opdrachtnemer kunnen overeenkomen dat kosten gemaakt in verband met het verhuren van beheerde onroerende zaken, afzonderlijk per geval in rekening worden gebracht.
6. In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in geval van extra inspanningen door de opdrachtnemer of het verlenen van diensten waarin deze voorwaarden niet voorzien, kan een speciale vergoeding worden overeengekomen tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer.
7. De opdrachtnemer kan de door hem in het kader van de beheeropdracht gemaakte onkosten bij de opdrachtgever in rekening brengen.

BEROEPS- EN GEDRAGSCODE

1) Deskundig & Dienstverlenend

a. De bij VBO aangesloten makelaars en taxateurs zijn dienstverleners die hun vakkennis up-to-date houden middels jaarlijks permanente educatie. Ook voldoen ze aan de opleidings- en kwaliteitsvereisten die de vereniging hen stelt. Indien de makelaar of taxateur is aangesloten bij een kandidaat-lid van VBO, maakt de aangeslotene dit kenbaar aan zijn opdrachtgever.

b. Werkzaamheden waarvoor leden 1 onvoldoende expertise hebben, worden niet uitgevoerd zonder bijstand van een deskundige collega. Taxateurs aangesloten bij VBO zijn gebonden aan de European Valuation Standard (EVS) en bijbehorende beroeps/gedragscode op het gebied van taxatie.

c. Elk deskundigenoordeel, waardebepaling, advies, waardering of taxatierapport van een registergoed dat opgemaakt wordt door een bij VBO aangesloten taxateur, dient zonder uitzondering ondertekend te zijn door deze VBO-taxateur.

d. In de uitoefening van hun beroep zijn leden verplicht gebruik te maken van de meeste recente versies van de standaardcontracten die door VBO ter beschikking worden gesteld.

e. 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 zullen in verband met hun opdracht geen giften, kortingen of andere voordelen vragen of aanvaarden van een andere opdrachtgever.

f. Een verkoper bepaalt na het verkrijgen van advies van de makelaar welk verkoopproces wordt gehanteerd. Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor- en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.

2) Open houding

a. Het lid van VBO 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.

b. Het lid zal zorgdragen voor overzichtelijke, gespecificeerde declaraties over de verleende dienst.

c. Het lid van VBO mag 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 direct of indirect belang heeft bij de betreffende transacties. Courtageberekening is in dergelijke gevallen verboden.

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

e. Het lid van VBO probeert bij een klacht tot een oplossing te komen, zoals een professioneel beroepsoefenaar betaamt. Lukt dat niet, dan zal hij klager wijzen op de geldende klachtregeling en/of tuchtrechtspraak.

f. 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.

1. Wanneer in dit document over 'lid' of 'leden' wordt gesproken, behelst dat tevens ook altijd de bij het lid aangesloten makelaars, taxateurs of werknemers die in het kader van een bemiddelings- of taxatieopdracht werkzaamheden uitvoeren.

2. www.tegova.org/european-valuation-standards-evs

3) Voor wat betreft de verkoop van woningen:

a. Een makelaar (aan- en verkoop) dient enkel het belang van zijn/haar opdrachtgever. Het is de makelaar niet toegestaan gelijktijdig een ander belang te dienen dan dat van diens opdrachtgever. Als er ook andere belangen spelen, wordt met de opdrachtgever besproken hoe deze ervan verzekerd is dat enkel zijn/haar belang wordt gediend. De makelaar legt uit waar hij/zij terecht kan met eventuele klachten.
b. Een verkoper bepaalt zelf welk verkoopproces wordt gehanteerd. Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.
c. Een verkoper bepaalt zelf welk platform hij/zij wil gebruiken voor het aanbieden van een woning. Het uitgangspunt is daarbij dat de nieuwe woning op elk van de door de verkoper gekozen platformen (open en gesloten) op hetzelfde moment en onder dezelfde voorwaarden wordt aangeboden zodat alle woningzoekenden gelijke kansen hebben om op de hoogte te zijn van nieuw aanbod.
d. Indien een woning openbaar wordt geadverteerd, dient iedereen die dat wenst een woning te kunnen bezichtigen. Indien de bezichtigingsmogelijkheden beperkt zijn kunnen aanvullende transparante criteria gebruikt worden voor het selecteren van potentiële kopers. Enkel het hebben van een aankoopmakelaar mag daarbij geen reden zijn voor selectie. Tijdens deze voorselectie mag niet gevraagd worden een (vrijblijvend) bod te doen.
e. Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers op gelijke wijze. De makelaar communiceert vooraf duidelijk aan alle kandidaat-kopers wat de regels zijn van het gekozen biedproces en levert alle benodigde informatie bij kandidaat-kopers aan voor het uitbrengen van een bod. Als er wordt overgestapt naar een ander biedproces wordt dat gelijktijdig aan alle kandidaat-kopers gecommuniceerd. Daarbij wordt aangegeven wat de reden van de overstap is. In geen geval wordt er informatie gedeeld met kandidaat-kopers of hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod.
f. Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper. Hiertoe worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verkopers geïnformeerd worden. Daarbij is het uitgangspunt dat alle informatie realtime gedeeld wordt. Daarnaast worden alle biedingen (incl. voorbehouden, roerende zaken en persoonlijke boodschap) en tijdstip van ontvangst geautomatiseerd vastgelegd in een biedlogboek en gedeeld met de verkoper.

e. Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers op gelijke wijze. De makelaar communiceert vooraf duidelijk aan alle kandidaat-kopers wat de regels zijn van het gekozen biedproces en levert alle benodigde informatie bij kandidaat-kopers aan voor het uitbrengen van een bod. Als er wordt overgestapt naar een ander biedproces wordt dat gelijktijdig aan alle kandidaat-kopers gecommuniceerd. Daarbij wordt aangegeven wat de reden van de overstap is. In geen geval wordt er informatie gedeeld met kandidaat-kopers of hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod. Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper. Hiertoe worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verkopers geïnformeerd worden. Daarbij is het uitgangspunt dat alle informatie real-time gedeeld wordt. Daarnaast worden alle biedingen (incl. voorbehouden, roerende zaken en persoonlijke boodschap) en tijdstip van ontvangst geautomatiseerd vastgelegd in een biedlogboek en gedeeld met de verkoper.
f. Kandidaat-kopers hebben de mogelijkheid het biedingsproces te controleren. Alle kandidaat- kopers die een bod hebben uitgebracht, ontvangen na het verstrijken van de bedenktermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden een geanonimiseerd biedlogboek waarin het verloop van het biedingsproces automatisch inzichtelijk is gemaakt, ongeacht de biedingsmethode.
g. Het automatische biedlogboek wordt gecontroleerd door een onafhankelijke, derde partij. Deze derde partij wordt geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

4) Eerlijke communicatie

Leden van VBO 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.
VBO-leden gaan vertrouwelijk om met kennis die ze bij de uitoefening van hun beroep hebben verkregen. Tevens wordt de geldende privacywetgeving in acht genomen met betrekking tot alle (persoons-)gegevens die worden geregistreerd.
Leden van VBO en alle aan hen verbonden medewerkers, makelaars en taxateurs 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/taxateur zal dan tijdig en transparant verantwoording afleggen.
Leden van VBO 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.

KLACHT & TUCHTRECHTSPRAAK

VBO heeft branchebreed afgesproken om haar klachteninstituut en tuchtrechtspraak volledig onder te brengen bij de Geschillencommissie: https://medezeggenschapscommissie/klachtenloket-vastgoedprofessionals. U heeft te allen tijde het recht om uw geschil voor te leggen aan de rechter. Echter is de Geschillencommissie een goedkope en laagdrempelige manier om uw geschil op te lossen.

Heeft u vragen, wilt u advies of wilt u een klacht indienen, neem dan eerst contact op met het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Een vastgoedprofessional is een aanbieder met als beroep makelaar, taxateur of bouwkundige. Heeft u een klacht over zo'n professional? Dan kunt u kosteloos gebruikmaken van het Klachtenloket Vastgoedprofessionals, als deze aanbieder aangesloten is bij VBO.

Kiest u voor een procedure bij de Geschillencommissie, dan is de procedure als volgt:

Stap 1: U heeft uw onvrede eerst bij de vastgoedprofessional gemeld en hem 1 maand de tijd gegeven de klacht met u op te lossen. Dit is niet gelukt.

Stap 2: Na stap 1 dient u de klacht in bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Het Klachtenloket biedt gratis informatie, advies en/ of een bemiddeling om tot een oplossing te komen.

Stap 3: U bent nog altijd niet tevreden. Het klachtenloket kan u dan een doorverwijzing geven naar één van de volgende commissies:

Commissie Makelaardij

Klachten over de overeenkomst met een vastgoedprofessional worden in deze commissie behandeld. De belangrijkste klachten die de commissie kan behandelen zijn klachten over:

- Courtage
- Schadevergoeding
- Kwaliteit van de dienstverlening
- Intrekkingskosten

De commissie behandelt geen klachten over de aansprakelijkheid voor schade waarbij het geschilbedrag hoger is dan € 10.000,-. Bij andere onderwerpen mag het bedrag wel hoger zijn dan € 10.000,- , zie artikel 21 van de algemene consumenten voorwaarden. De Commissie Makelaardij behandelt geen zaken met betrekking tot professionele opdrachtgevers.

Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals

De Tuchtcommissie behandelt klachten over handelen of nalaten dat mogelijk:

- in strijd is met de regels van de organisatie waarbij de vastgoedprofessional is of was aangesloten, zoals in strijd is met het bepaalde in de statuten van de aangesloten organisaties, reglementen of besluiten van de organisatie waarbij de vastgoedprofessional is aangesloten en/of
- het vertrouwen in de stand van vastgoedprofessionals kan ondermijnen en/of
- in strijd is met de eer van die stand, respectievelijk de erecode dan wel gedragscode van de organisatie waarbij de vastgoedprofessional is aangesloten en/of
- in strijd is met bepalingen in de faciliteitenovereenkomst. Dit kan bijvoorbeeld gaan over onfatsoenlijk gedrag van de vastgoedprofessional.

Stap 4: Als u de uitspraak heeft ontvangen, dan is de zaak gesloten. Toch kan het zijn, dat u nog vragen heeft. Op deze pagina leest u welke stappen u dan nog kunt nemen: https://www.degeschillencommissie.nl/procesinformatie/afhandelen/.

Stap 5: U kunt niet in beroep gaan tegen de uitspraak van de geschillencommissie. Wel kunt u besluiten om naar de rechter te stappen met het verzoek de uitspraak te vernietigen:

- binnen 2 maanden na de uitspraak
- de rechter kan de uitspraak vernietigen als hij deze niet redelijk vindt

PRIVACYREGLEMENT

VBO-makelaars en taxateurs gaan zorgvuldig om met privacygevoelige informatie. In dit privacyreglement kunt u lezen hoe VBO-makelaars en taxateurs en VBO omgaan met uw gegevens.

Welke gegevens worden door VBO-leden vastgelegd?

De volgende gegevens worden door VBO-leden vastgelegd indien u opdracht heeft gegeven aan een VBO-lid een woning te verkopen of te verhuren:

- Uw naam, straatnaam, huisnummer, eventuele toevoegingen en andere contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- De reden van verkoop of verhuur;
- De datum wanneer de woning in de verkoop of verhuur is genomen en de periode dat de woning te koop of te huur heeft gestaan;
- De omschrijving, foto's, video's, overige media en kenmerken van de woning (en objectgebonden ruimtes) zoals de vraagprijs of huurprijs en het verloop hiervan, bouwjaar, de oppervlakte en indeling, de inhoud, de kadastrale gegevens en de WOZ-waarde;
- Foto's en video's van de woning en tuin(en)/terras(sen);
- De reden van beëindiging van de bemiddelingsopdracht;
- Wanneer de woning is verkocht of verhuurd: de transactiegegevens zoals de verkoop - of verhuurprijs en de datum van de transactie en/of
- Overige informatie die u aan uw VBO-makelaar verstrekt.

De volgende gegevens worden door een VBO-lid vastgelegd indien u opdracht heeft gegeven aan een VBO-lid een woning te kopen of te huren:

- Uw naam, straatnaam, huisnummer, eventuele toevoegingen en andere contactgegevens zoals telefoonnummer en e-mailadres;
- Het zoekprofiel waarin uw zoekcriteria en woonwensen zijn opgenomen;
- De reden van koop of huur;
- Uw leeftijds- en inkomenscategorie en gezinssamenstelling;
- Wanneer een woning is aangekocht of aangehuurd: de transactiegegevens zoals de aankoop- of aanhuurprijs en de datum van de transactie;
- Overige informatie die u aan uw VBO-makelaar verstrekt.

Indien u een woning aankoopt of aanhuurt via een VBO-lid, gebruikt de makelaar uw gegevens om contact met u te onderhouden voor bijvoorbeeld het toezenden van de koopovereenkomst. Daarnaast kunnen uw gegevens gebruikt worden voor:

- Het vinden van een geschikte woning;
- Adviesdoeleinden, wanneer u daarom heeft verzocht;
- Overige correspondentie die noodzakelijk is om de overdracht van de woning correct te verzorgen
- Het uitvoeren van analyses en rapportages zodat de VBO-makelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
- Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw VBO-makelaar of VBO (afmelden kan via uw VBO-makelaar).

Indien u een woning koopt of huurt van iemand die gebruik maakt van de diensten van een VBO-lid, gebruikt de makelaar uw gegevens om contact met u te onderhouden, voor bijvoorbeeld het toezenden van de koopovereenkomst. Daarnaast kunnen uw gegevens gebruikt worden voor:

- Adviesdoeleinden, wanneer u daarom heeft verzocht;
- Overige correspondentie die noodzakelijk is om de overdracht van de woning correct te verzorgen;
- Het uitvoeren van analyses en rapportages zodat de VBO-makelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
- Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw VBO-makelaar of VBO (afmelden kan via uw VBO-makelaar).

Taxatie database

Op grond van de Praktijkhandreiking Wonen dient de taxateur het taxatiedossier conform de wettelijke bewaartermijnen te bewaren voor de duur van 20 jaar. VBO faciliteert een digitale database om het taxatiedossier digitaal te kunnen bewaren op een wijze die beantwoordt aan de vereisten die in de wet en de beroeps- en gedragsregels zijn voorgeschreven. In dit systeem worden alle schriftelijke bescheiden, waaronder begrepen doch niet beperkt tot beschrijvingen, meetstaten, foto's, tabellen, die gebruikt zijn ten behoeve van het opmaken van het een taxatierapport dat een uitwerking is van een fysieke opname ter plaatse en is opgesteld overeenkomstig de door NRVT gestelde voorwaarden.

Database VBO

De systemen van de VBO-leden zijn gekoppeld aan een landelijke database van VBO. In dit systeem staan actuele en historische gegevens van woningen en andere onroerende zaken die bij VBO-leden en andere makelaars in verkoop of verhuur zijn gegeven. Alle VBO-leden zijn aangesloten op dit systeem. De wijze waarop de vereniging het systeem gebruikt kunt u hierna lezen.

Vereniging VBO

VBO is de op één na grootste brancheorganisatie van makelaars, taxateurs en verhuurbemiddelaars. VBO biedt ondersteuning en diverse diensten aan haar leden en onderhoudt een centrale objectendatabase. Leden van VBO kunnen onderling informatie delen over woningen en andere onroerende zaken. Meer informatie over VBO kunt u vinden op www.vbomakelaar.nl.

Welke gegevens legt VBO vast?

Via een automatische koppeling ontvangt VBO de gegevens die door VBO-makelaars en taxateurs worden vastgelegd. Niet alle gegevens worden door de Vereniging vastgelegd. Gegevens die direct aan u identificeerbaar zijn worden bijvoorbeeld niet door de Vereniging vastgelegd. Deze gegevens worden uitsluitend opgeslagen in de systemen van het makelaarskantoor.

Waar gebruikt VBO de gegevens voor?

De opgeslagen gegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van het beheer en onderhoud van het systeem, het verkrijgen en maken van statistiek, wetenschappelijk onderzoek, presentaties van cijfers over de woningmarkt in Nederland en mogelijke toekomstige presentaties van uw woning.

Wie heeft er toegang tot de gegevens?

Leden van VBO hebben toegang tot de database in het kader van hun dienstverlening. Medewerkers, directie en bestuur van de Vereniging en medewerkers van het beherende ICT-bedrijf hebben eveneens toegang tot de database in het kader van hun dagelijkse werkzaamheden. VBO verstrekt bepaalde gegevens uit de database aan derden, zoals:

- Universiteiten en onderzoeksinstellingen t.b.v. onderzoeksdoeleinden;
- Centraal Bureau voor de Statistiek om zodoende de regeldruk te beperken;
- Overige niet-commerciële partijen voor zover de gegevensuitwisseling bijdraagt aan vermindering van administratieve lasten of bijdraagt aan het verkrijgen van inzicht en/of verbetering van de woningmarkt.

VBO geeft uitsluitend toegang tot die gegevens die noodzakelijk zijn voor de genoemde doelstelling en geeft toegang op geaggregeerd niveau. Contractueel en technisch is één en ander door VBO geborgd.

Beveiliging en bewaartermijn

VBO zal ervoor zorgen dat uw gegevens veilig worden opgeslagen en adequaat worden beschermd tegen ongeautoriseerd gebruik, ongeautoriseerde toegang, wijziging of onrechtmatige vernietiging. Uw gegevens worden bewaard zolang als noodzakelijk voor de hiervoor genoemde doeleinden of zover dit noodzakelijk is vanwege wettelijke verplichtingen of voor het oplossen van eventuele geschillen.

Inzage, correctie en verwijdering

VBO slaat geen identificerende gegevens op. Uw verzoeken tot inzage, correctie of verwijdering van gegevens dient u dan ook te richten aan uw VBO-lid. De VBO-makelaar of taxateur zal in beginsel binnen een periode van 4 weken op uw verzoek reageren. Uw VBO-makelaar of taxateur zal uw persoonsgegevens zo spoedig mogelijk verwijderen tenzij en voor zover de wet verplicht om de betreffende persoonsgegevens te bewaren of er andere dringende redenen zijn die zich tegen verwijdering verzetten.

Vragen?

VBO neemt uw privacy zeer serieus. Mocht u vragen hebben, neem dan contact op met uw VBO-makelaar of VBO.

VBO Vereniging van makelaars en taxateurs

Aangesloten bij

VNO NCW

de geschillencommissie

CEPI EUROPEAN ASSOCIATION OF REAL ESTATE PROFESSIONS

TEGoVA THE EUROPEAN GROUP OF VALUERS' ASSOCIATIONS

Bezoekadres
Gildeweg 13
2632 BD Nootdorp

Postadres
Postbus 135
2630 AC Nootdorp

Contact
070 345 87 03
vbo@vbo.nl

Informatie
vbo.nl
vbomakelaar.nl