

## **VOORWAARDEN**

**De voorwaarden zijn vastgesteld door Den Hertog Bedrijfsmakelaardij bv  
en in werking getreden met ingang van 1 mei 2002**

**Het adres is:  
Den Hertog Bedrijfsmakelaardij bv  
Spolderbergweg 13  
Zwolle  
Postbus 198  
8000 AD Zwolle  
Telefoon 038 - 4222666  
Fax 038 - 4231149**

## Inhoud

### **I Algemene bepalingen**

### **II Diensten inzake tot stand komen van overeenkomsten**

### **III Taxatie**

### **IV Onteigening**

### **V Vastgoedmanagement**

### **VI Verschillen van mening/Arbitrage**

#### **I Algemene bepalingen**

- 1 Deze voorwaarden zijn van toepassing op dienstverlening met betrekking tot onroerend goed in Nederland. Voor zover niet anders blijkt wordt onder onroerend(e) goed(eren) verstaan onroerende zaken en beperkte rechten daarop.
- 2 Het overeengekomen honorarium en de bijkomende kosten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, exclusief wettelijk verschuldigde omzetbelasting.
- 3 De makelaar voert door hem aanvaarde opdrachten naar beste weten en kunnen en, met inachtneming van de belangen van zijn opdrachtgever, uit. Tenzij anders overeengekomen mag de makelaar de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door anderen, onder zijn verantwoording, laten uitvoeren.
- 4 In geval een opdracht wordt verstrekt door meer dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor de bedragen die uit hoofde van die opdracht aan de makelaar verschuldigd zijn.
- 5 In geval van overlijden van de opdrachtgever eindigt de opdracht op het tijdstip waarop de makelaar van het overlijden kennis krijgt. Het bepaalde in artikel II.24 is van overeenkomstige toepassing.
- 6 Vorderingen wegens verschuldigd honorarium zijn opeisbaar indien en zodra de opdracht is uitgevoerd of om een andere reden eindigt, tenzij uit deze voorwaarden anders blijkt of de opdrachtgever en de makelaar anders overeenkomen. Dit geldt eveneens ten aanzien van gedane verschotten en gemaakte onkosten. De opdrachtgever en de makelaar kunnen betaling vooruit door de opdrachtgever overeenkomen. Zij kunnen ook tussentijdse afrekening van gedane verschotten en gemaakte onkosten overeenkomen.
- 7 De opdrachtgever aan wie, doormiddel van een nota of op andere wijze, schriftelijk betaling van honoraria, verschotten of onkosten os verzocht en van wie binnen 30 dagen na een tweede schriftelijk verzoek nog geen betaling is ontvangen, is aansprakelijk voor de kosten die de makelaar vanaf het moment van verstrijken van deze 30 dagen zowel in als buitenrechte ter inning van zijn vordering maakt. Tevens is hij vanaf dat moment rente over die vordering verschuldigd, het rentepercentage is gelijk aan de wettelijke rente (art. 6:120 BW). Deze aansprakelijkheid voor inningskosten en verschuldigdheid van rente verval, indien en voor zover dit wordt beslist bij uitspraak van een daartoe aangewezen college of rechter, in samenhang met diens oordeel dat het door de makelaar aan honoraria, verschotten of onkosten in rekening gebrachte bedrag niet verschuldigd is.

## II Diensten inzake tot stand komen van overeenkomsten

### Opdracht

- 1 Onder opdracht wordt voor zover niet anders blijkt in dit hoofdstuk verstaan een opdracht tot het verlenen van diensten met betrekking tot het tot stand komen van een overeenkomst inzake onroerend goed.
- 2 De makelaar draagt zorg 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.
- 3 Indien de makelaar iemand beschouwt als opdrachtgever maar deze het bestaan van de opdracht betwist en het bestaan van de opdracht niet blijkt uit een door de opdrachtgever ondertekend en aan de makelaar gericht stuk, ontbeert de makelaar het recht op betaling wegens honorarium, verschotten of onkosten, tenzij hij het bestaan van de opdracht op andere wijze kan betwisten.
- 4 Tenzij anders overeengekomen staan de opdrachtgever uit hoofde van zijn opdracht onder meer de volgende diensten ter beschikking:
  - bespreking van en advies omtrent de mogelijkheden om tot de beoogde overeenkomst te komen;
  - beoordeling van de waarde van het betreffende onroerend goed;
  - besteding van aandacht aan juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten;
  - advies over het voeren van onderhandelingen;
  - begeleiding bij de afwikkeling.
- 5 De makelaar onthoudt zich van het aanvaarden van een opdracht met betrekking tot een onroerend goed ter zake waarvan hij reeds opdracht heeft van een andere opdrachtgever. Vloeit uit een lopende opdracht voort dat de makelaar aan die opdrachtgever een dienst verleent met betrekking tot onroerend goed ten aanzien waarvan hij tegelijkertijd uit hoofde van een andere lopende opdracht een dienst zou moeten verlenen aan een andere opdrachtgever, terwijl het verlenen van de dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van de andere opdrachtgever, dan overlegt de makelaar met, te zijner keuze, elk van deze opdrachtgevers of een van hen. De makelaar opent dit overleg in ieder geval zodra het stadium van onderhandelingen tussen de betreffende opdrachtgevers wordt bereikt. Het overleg dient te leiden tot het opschorten of eventueel beëindigen van een van de opdrachten. Bij het overleg stelt de makelaar tevens de mogelijkheid aan de orde dat de opdrachtgever wiens opdracht wordt opgeschort of beëindigd een collega makelaar inschakelt. Komt, al dan niet in strijd met het voorgaande, tussen de opdrachtgevers van dezelfde makelaar een overeenkomst tot stand, dan kan de makelaar in gevallen waarin de wet zich niet tegen het in rekening brengen van courtage verzet, daaraan slechts ten opzichte van een van hen een recht op courtage ontlennen.
- 6 De opdracht als zodanig houdt geen volmacht aan de makelaar in tot het sluiten van overeenkomsten namens de opdrachtgever, aan de opdracht kunnen echter volmachten worden verbonden en deze kunnen ook later worden verstrekt.
- 7 De opdrachtgever onthoudt zich van activiteiten die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen belemmeren of diens activiteiten kunnen doorkruisen. De opdrachtgever maakt geen gebruik van soortgelijke diensten van anderen dan de makelaar behoudens in zoverre uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt. Hij brengt buiten de makelaar om geen overeenkomst tot stand en voert daartoe ook geen onderhandelingen.

- 8 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 meer van deze makelaars daaromtrent uitdrukkelijk andere afspraken zijn gemaakt.
- 9 Een opdracht loopt voor onbepaalde tijd. Hij eindigt onder meer door
- vervulling door de makelaar;
  - intrekking door de opdrachtgever;
  - teruggaaf door de makelaar.
- De makelaar heeft zijn opdracht vervuld, zodra de beoogde overeenkomst als gevolg van door hem verleende diensten tot stand is gekomen. Het vervuld zijn van de opdracht laat onverlet zijn uit de opdracht voortvloeiende verplichting om de opdrachtgever bij de afwikkeling te begeleiden. 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 vervuld zijn van de opdracht daarvan afhankelijk. Teruggaaf van de opdracht door de makelaar is slechts mogelijk op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in elk geval beschouwd:
- de onder artikel II.5, tweede en volgende volzinnen beschreven situatie;
  - verstoring van de relatie tussen de makelaar en de opdrachtgever.
- Het intrekken of teruggeven van een opdracht dient schriftelijk te geschieden. Als datum voor een beëindiging van de opdracht geldt de datum, waarop de makelaar respectievelijk de opdrachtgever de schriftelijke mededeling inzake het intrekken of teruggeven ontvangt of de in die mededeling genoemde latere datum. Bij beëindiging of opschorting van de opdracht kunnen kosten in rekening worden gebracht overeenkomstig het bepaalde in artikel II.23, 24 en 25. Na het einde van de opdracht kunnen courtageverplichtingen ontstaan overeenkomstig het bepaalde in artikel II.16.
- 10-14 Gereserveerd.

### **Courtage**

- 15 De opdrachtgever is aan de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de opdracht een overeenkomst tot stand komt, ook al wijkt deze af van de opdracht. Dit geldt ook indien deze overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten, tenzij het een opdracht betreft van een opdrachtgever, koper of huurder en deze koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft.
- 16 De opdrachtgever is eveneens courtage verschuldigd indien de overeenkomst weliswaar tot stand komt na het einde van de opdracht maar het gevolg is van handelen in strijd met artikel II.7 of deze totstandkoming verband houdt met dienstverlening van de makelaar aan de opdrachtgever 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 professionele vastgoeddeskundige is verstrekt en deze opdracht op het moment van totstandkoming van de overeenkomst nog loopt.

- 17 Wanneer een tot stand gekomen overeenkomst door wanprestatie van een der partijen of om andere reden niet tot uitvoering komt, laat dit het recht van de makelaar op courtage onverlet. Bij overeenkomsten, waarvan de definitieve totstandkoming of de verplichting tot uitvoering, krachtens een tot de overeenkomst behorend beding, afhankelijk is van een opschortende voorwaarde, is ook het recht op courtage daarvan afhankelijk, tenzij één van de partijen of beide de betreffende voorwaarde niet overeenkomstig de strekking hanteren.
- 18 Het bedrag van de courtage is afhankelijk van de soort en inhoud van de tot stand gekomen overeenkomst, ook al wijkt deze af van de opdracht en ongeacht of de overeenkomst tijdens de looptijd van de opdracht dan wel na het einde daarvan tot stand komt. Het bedrag wordt bepaald door hetgeen de makelaar en de opdrachtgever zijn overeengekomen. Wanneer een courtageverplichting overeenkomstig het bepaalde in artikel II.16 ontstaat na het einde van de opdracht, de makelaar nauwelijks werkzaamheden heeft verricht en de opdrachtgever daar niet of nauwelijks voordeel van heeft gehad, bedraagt de courtage een naar redelijkheid vast te stellen deel van het tarief.
- 19 Onder de totstandkoming van een overeenkomst wordt tevens verstaan het door opdrachtgever meewerken aan een handeling als gevolg waarvan het onroerend goed geheel of gedeeltelijk wordt verkocht, verhuurd of toebedeeld aan de opdrachtgever en/of een derde en in verband daarmee de uitvoering van de opdracht geen verdere voortgang vindt.
- 20 Over de kosten verbonden aan de totstandkoming en de uitvoering van de overeenkomst, zoals de notariële kosten en de overdrachtsbelasting, is geen courtage verschuldigd. De verschuldigdheid en het bedrag van de courtage worden niet beïnvloed door hetgeen de partijen bij de overeenkomst daaromtrent onderling overeenkomen.
- 21 Ingeval de makelaar door toedoen van zijn opdrachtgever niet kan vaststellen over welk bedrag hij courtage in rekening moet brengen, heeft hij het recht dit bedrag volgens eigen taxatie te bepalen en is de naar dit bedrag berekende courtage verschuldigd.
- 22 Met inachtneming van het bepaalde in artikel II.17 is de courtage verschuldigd en opeisbaar op het moment van het tot stand komen van de overeenkomst.

### **Kosten**

- 23 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 daarvan dient de makelaar met zijn opdrachtgever overleg te plegen. Een en ander geldt eveneens als de opdracht wordt opgeschort of eindigt door intrekking, teruggaaf of anderszins.
- 24 Onverminderd het in artikel II.23 gestelde is de 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.
- 25 Opdrachtgever en de makelaar kunnen, indien daartoe aanleiding is, het bepaalde in artikel II.24 van overeenkomstige toepassing verklaren voor het geval de opdracht op andere wijze dan door intrekking eindigt.
- 26-30 Gereserveerd.

### **Koop en Verkoop**

- 31 Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de koopsom, wordt onder koopsom verstaan:
- a het bedrag dat de koper en verkoper zodanig overeenkomen. Is over de koopsom omzetbelasting verschuldigd of is deze in de koopsom begrepen dan wordt onder koopsom mede verstaan het bedrag van de omzetbelasting tenzij de koper gerechtigd is om de omzetbelasting in aftrek te brengen;
  - b indien bij een overeenkomst van koop en verkoop de tegenprestatie bestaat uit een lijfrentevergoeding: De waarde welke aan het onroerend goed wordt toegekend ter berekening van de verschuldigde overdrachtsbelasting;
  - c bij in aanbouw zijnde of nog te bouwen onroerende zaken: Het overeengekomen bedrag van koop- en aanneemsom tezamen dan wel de verwachte, uit de overeenkomst blijvende bouwsom of stichtingskosten; één en ander met inbegrip van omzetbelasting, tenzij de koper gerechtigd is de omzetbelasting in aftrek te brengen;
  - d bij koop en verkoop van een recht van erfpacht, dan wel van een opstal op erfpachtgrond: Het bedrag dat de koper en verkoper als zodanig overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan het tienvoud van de periodieke vergoeding op jaarbasis;
  - e bij koop en verkoop van appartementsrechten: De koopsom van het appartementsrecht;
  - f bij koop en verkoop van lidmaatschapsrechten in een coöperatie tot exploitatie van onroerend goed of van aandelen in onverdeelde eigendommen: De koopsom van het betreffende lidmaatschapsrecht of aandeel, zonder aftrek van het aandeel in een eventuele hypothecaire lening;
  - g bij koop en verkoop van aandelen in een naamloze of besloten vennootschap: De, blijkens het betreffende aantal aandelen, verhandelde fractie in de verkoopwaarde van het onroerend goed bij de vennootschap;
  - h bij ruilkoop: De gezamenlijke waarde van de daarbij betrokken onroerende goederen.
- 32 Met koop en verkoop worden gelijkgesteld overeenkomsten
- a van ruilkoop;
  - b van huurkoop;
  - c van koop en verkoop op afbetaling;
  - d koop en verkoop die niet of niet zonder meer de verplichting tot eigendomsoverdracht bevatten (economische overdracht);
  - e tot het vestigen van het recht van erfpacht of opstal.
- 33 Indien er, behalve het onroerend goed, ook roerende zaken (bijvoorbeeld in de vorm van meubilair, stoffering en inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) worden gekocht en verkocht, of er tevens vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden worden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar worden overeengekomen, wordt onder koopsom mede verstaan de koopsom van deze zaken en vermogensrechten.
- 34-35 Gereserveerd.

## Huur en Verhuur

- 36-35 Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de huursom, wordt onder huursom verstaan:
- a de prestatie die de huurder en de verhuurder overeenkomen als vergoeding voor het enkel genot van het onroerend goed voor het eerste huurjaar;
  - b indien krachtens de overeenkomst in enig volgend jaar aan huur een ander bedrag verschuldigd zal zijn dan in het eerste huurjaar, dit bedrag bij het tot stand komen van de overeenkomst reeds vastligt en het kennelijk een andere strekking heeft dan het in gelijke tred houden van de huur met de waarde-ontwikkeling van de euro: het totaal van die bedragen, gedeeld door het aantal jaren waarop zij betrekking hebben;
  - c indien de huursom niet in geld wordt uitgedrukt: Het bedrag dat de makelaar volgens eigen taxaties juist acht.
- 36-36 Gedeelten van huurjaren gelden voor de berekening van de courtage als geheel huurjaar. Overeenkomsten voor onbepaalde tijd en overeenkomsten voor korter dan vijf jaar die voorzien verlenging door optie of anderszins worden voor de berekening van de courtage beschouwd als overeenkomsten aangegaan voor een periode van vijf jaar of zoveel minder als overeenstemt met een in de overeenkomst voorziene einddatum. In overeenkomsten voor een periode van vijf jaar of langer, als mogelijkheid opgenomen optie jaren of jaren van stilzwijgende verlenging hebben geen invloed op hoogte van de courtage.
- 37 Met overeenkomsten van huur en verhuur worden gelijkgesteld:
- a pachtovereenkomsten;
  - b huur-ruilovereenkomsten;
  - c overeenkomsten tot ingebruikgeving;
  - d overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik of bewoning;
  - e andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals leasing.
- 37-35 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 vastgelegd of die met behulp van de makelaar moet worden bepaald en de koop wordt geëffectueerd 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 bij koop en verkoop geen afspraken zijn gemaakt, dient die courtage naar redelijkheid te worden vastgesteld.
- 37-36 Indien er roerende zaken (zoals meubilair, stoffering, inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gehuurd of verhuurd, wordt onder huursom mede begrepen de voor deze goederen overeengekomen huurprijs. Worden de goederen mede gekocht en verkocht of worden vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar overeengekomen, dan is daarvoor 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 die courtage naar redelijkheid te worden vastgesteld.

## Hypotheken

Voor deze vorm van dienstverlening heeft de makelaar geen specifieke voorwaarden vastgesteld.

## **Veiling**

Voor deze vorm van dienstverlening heeft de makelaar geen specifieke voorwaarden vastgesteld.

### **III Taxatie**

- 1 Onder een opdracht tot taxatie wordt in dit hoofdstuk verstaan een opdracht tot het geven van een waardeoordeel en het uitbrengen van een eenvoudig rapport daaromtrent. Een opdracht tot taxatie houdt geen opdracht tot het verrichten van een bouwkundige keuring in.
- 2 Het rapport omvat de naam van de opdrachtgever, een korte, zakelijke omschrijving van het getaxeerde, de bijbehorende kadastrale gegevens, het gevraagde oordeel over de waarde en de soort daarvan, een aanduiding van bijzondere omstandigheden waarmee bij dit oordeel rekening is gehouden, het doel van de taxatie en de datum waarop deze is verricht.
- 3 Het rapport wordt aan de opdrachtgever uitgebracht. De makelaar aanvaardt alleen ten opzichte van hem verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport.
- 4 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 her verschuldigde honorarium aan de makelaar heeft voldaan en hij deze derde duidelijk maakt dat de makelaar ten aanzien van de inhoud van het rapport geen verantwoordelijkheid jegens derden aanvaardt. De makelaar stelt het rapport niet ter beschikking van derden dan in overleg met zijn opdrachtgever.
- 5 Bij een opdracht aan meer makelaars gezamenlijk brengen deze makelaars gezamenlijk rapport uit. In dit rapport komen hen gezamenlijke bevindingen tot uitdrukking. Slagen de makelaars er niet in tot gezamenlijke conclusies te komen, dan treden zij in overleg met de opdrachtgever omtrent het uitbrengen van een rapport waarin hun uiteenlopende conclusies voorkomen.
- 6 Indien het tarief afhankelijk is gesteld van de taxatiewaarde wordt onder taxatiewaarde verstaan:
  - a bij taxatie van de waarde van een aandeel in een onroerend goed: De getaxeerde waarde van het gehele onroerende goed;
  - b bij taxatie van de waarde van een appartementsrecht of van een lidmaatschapsrecht van een coöperatie: De getaxeerde waarde van dat appartementsrecht of dat lidmaatschapsrecht;
  - c bij taxatie van de waarde van opstallen op erfpachtgrond of het recht van erfpacht (al dan niet met de rechten van de erfpachter op de opstallen): Het getaxeerde bedrag, vermeerderd met het bedrag dat gelijkstaat aan het tienvoud van de geldende canon op jaarbasis;
  - d indien de opdracht betrekking heeft op meer dan één soort waarde, of indien het voor het geven van het gevraagde waarde-oordeel noodzakelijk is tevens andere soorten waarden te beoordelen en deze oordelen in het rapport vermeld worden: De waarde waarvan de overeengekomen bijbehorende tariefberekening de hoogste uitkomst geeft;
  - e bij een taxatie ten behoeve van een geldlening onder hypothecair verband: De onderhandse verkoopwaarde, tenzij deze lager is dan de executiewaarde.
- 7 Het tarief wordt in rekening gebracht per perceel. Vormen voor percelen echter een complex, of kunnen zij vanwege hun ligging ten opzichte van elkaar daarmee worden gelijkgesteld, dan worden zij voor de berekening van het tarief beschouwd als vormen zij één perceel.



- 8 Bij taxatie ingevolge een aan meer makelaars verstrekte opdracht wordt het tarief door iedere makelaar in rekening gebracht.
- 9 Bij intrekking van een opdracht voordat deze is uitgevoerd is de opdrachtgever voor de reeds verrichte werkzaamheden aan de makelaar een honorarium verschuldigd. Indien over de hoogte van dit honorarium geen afspraken zijn gemaakt, dient deze naar redelijkheid te worden vastgesteld.
- 10 Verschotten worden in rekening gebracht. Hetzelfde kan naar redelijkheid worden gedaan ten aanzien van gemaakte reis- en verblijfskosten.

#### **IV Onteigening**

Voor deze vorm van dienstverlening heeft de makelaar geen specifieke voorwaarden vastgesteld.

#### **V Vastgoedmanagement**

- 1 Onder een opdracht tot vastgoedmanagement wordt in dit hoofdstuk verstaan een tot opdracht tot het ten behoeve van de opdrachtgever verlenen van diensten met betrekking tot een of meer aan de opdrachtgever toebehorende of onder zijn zeggenschap staande onroerende zaken, die de instandhouding en de exploitatie ten goede komen en bijdragen tot een optimaal rendement van de belegde financiële middelen. 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 de vastgoedmanager:

- verzorging van het huurincasso;
  - bemoeienis met bijkomende leveringen en diensten (administratieve verwerking, verrekening met huurders, controle op de kwaliteit van de leveringen en diensten);
  - verzorging van de betaling van kosten en lasten;
  - werkzaamheden in verband met periodieke huurprijswijzigingen;
  - verzorging van het onderhoud (behandeling, beoordeling en het doen verhelpen van klachten, periodieke inspectie, meerjarenplanning, verzorging van controle en betaling van rekeningen);
  - verzorging van het opnieuw verhuurd worden van leegkomende gedeelten en andere activiteiten met betrekking van verhuurmutaties;
  - verstrekking van adviezen.
- 2 De vastgoedmanager draagt er zorg voor dat een opdracht tot vastgoedmanagement schriftelijk wordt vastgelegd.
  - 3 Het intrekken van een opdracht tot vastgoedmanagement dient schriftelijk te geschieden. Bij intrekking dient een opzegtermijn van ten minste drie kalendermaanden in acht te worden genomen.

#### **Administrateurschap vereniging van eigenaren**

voor deze vorm van dienstverlening heeft de makelaar geen specifieke voorwaarden gesteld.

## VI Verschillen van mening/Arbitrage

Alle geschillen tussen partijen, ook die, welke slechts door één van hen als zodanig worden beschouwd, die tussen hen mochten ontstaan betreffende de uitleg der bepalingen van deze overeenkomst of de uitkomst ervan, zowel die van juridische als van feitelijke aard, zullen alleen en uitsluitend in hoogste ressort worden beslist via arbitrage van de stichting “Stichting Kamer van Arbitrage voor Noord-Nederland (KAN)” gevestigd te Leeuwarden.

Het voorgaande brengt geen wijzigingen in de bevoegdheid van de gewone rechterlijke macht ten aanzien van kort gedingen en het leggen van conservatoire beslagen.

Op deze overeenkomst tot arbitrage is overigens het bepaalde in art. 1020 en volgens wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering van toepassing.

1. Een verschil van mening tussen een makelaar, lid van de NVM en een derde – hier verder cliënte genoemd – over een aanspraak tot betaling van de makelaar jegens de cliënt, verhand houdend met de voorwaarden en tarieven, kan door middel van een schriftelijk verzoek ter beslissing worden voorgelegd aan de Adviescommissie voorwaarden en tarieven. De commissie bestaat uit een oneven aantal van tenminste drie personen en wordt bijgestaan door een secretaris. Benoeming en ontslag geschieden door het hoofdbestuur.
2. De commissie handelt en beslist als goede mannen naar billijkheid. Zij treedt bij de behandeling van een verschil van mening op in een samenstelling van drie leden, bijgestaan door een secretaris, waarbij de meerderheid van de commissie wordt gevormd door niet-leden van de NVM. Indien bijzondere omstandigheden daartoe naar het oordeel van de commissie aanleiding geven, kan zij in een andere samenstelling optreden. De commissie doet uitspraak bij wege van bindend advies.
3. Een verzoek aan de commissie wordt ingediend bij het hoofdbestuur of rechtstreeks bij de commissie, bij voorkeur in zesvoud. Het hoofdbestuur zendt ontvangen verzoeken aan de commissie door. In een verzoek wordt weergegeven: het verschil van mening, de feiten, het eigen standpunt en de motivering daarvan.
4. Indiening van een verzoek kan plaatsvinden door de makelaar en de cliënt gezamenlijk of door de cliënt afzonderlijk. Bij indiening van het verzoek door de cliënt voor de behandeling van het verzoek een bedrag van € 35,- verschuldigd. De commissie bepaalt het tijdstip en de wijze waarop dit bedrag moet worden voldaan.
5. Het verzoek wordt – tenzij makelaar en cliënt het verzoek gezamenlijk indienen – door de cliënt, of zonodig door de commissie, in afschrift aan de makelaar toegezonden.
6. Door de indiening van het verzoek verplicht de cliënt zich aan de behandeling van het verschil van mening door de commissie mee te werken en zich aan de uitspraak van de commissie te houden. Hetzelfde geldt, indien het een gezamenlijk met de cliënt ingediend verzoek betreft.
7. Vanaf het moment dat een verzoek van de cliënt aan de commissie de makelaar in afschrift heeft bereikt, of een gezamenlijk verzoek is ingediend, staat het de makelaar niet meer vrij de cliënt omtrent zijn aanspraak op andere wijze in rechte te betrekken en is hij verplicht aan de behandeling door de commissie mee te werken en zich aan de uitspraak van de commissie te houden.

8. Tot het in artikel III.7 bedoelde moment kan de makelaar een geding tegen de cliënt bij de burgerlijke rechter aanhangig maken. Gaat de makelaar hiertoe over zonder de cliënt vooraf per aangetekende brief:
  - zijn voornemen kenbaar te maken;
  - een termijn te noemen waarbinnen de cliënt alsnog aan de aanspraak kan voldoen of zich tot de commissie kan wenden onder gelijktijdige toezending van een afschrift van het verzoek aan de makelaar of diens in de brief vermelde vertegenwoordiger;
  - op de inhoud van dit hoofdstuk te wijzen, heeft de cliënt het recht alsnog behandeling door de commissie te bewerkstelligen door binnen 14 dagen nadat hij in rechte is betrokken een verzoek bij de commissie in te dienen, onder gelijktijdige toezending van een afschrift van dit verzoek aan de makelaar.
9. De commissie kan beslissen dat een verzoek niet voor verdere behandeling in aanmerking komt:
  - indien en zolang het verzoek naar haar oordeel niet voldoet aan het bepaalde in artikel III.3;
  - indien zij van oordeel is dat het verzoek buiten de competentie van de commissie valt;
  - indien de cliënt weigert een verklaring te ondertekenen, inhoudende dat hij het verschil van mening ter beslissing bij wege van bindend advies aan de commissie opdraagt en zich daarbij onderwerpt aan de inhoud van de hoofdstuk van de voorwaarden.
  - Indien en zolang de cliënt het in artikel III.4 genoemde bedrag niet heeft voldaan;
  - In alle andere gevallen die daarvoor naar het oordeel van de commissie in aanmerking komen.
10. De commissie kan partijen in de gelegenheid stellen schriftelijke stukken te wisselen en besluiten dat partijen op een door de commissie te bepalen tijdstip en plaats door de commissie of een van de leden van de commissie worden gehoord.
11. De commissie is bevoegd getuigen en deskundigen te horen. Leden van de NVM zijn verplicht, desverzocht, in persoon te verschijnen en hun medewerkers te doen verschijnen.
12. Is de aanspraak tot betaling niet afkomstig van een makelaar persoonlijk, maar van een kantoor waaraan een of meer makelaars zijn verbonden, onder wie een of meer leden van de NVM, dan staat het ter keuze van de cliënt welk aan dat kantoor verbonden lid van de NVM voor de behandeling van het verschil van mening door de commissie zijn wederpartij is. Indien de cliënt deze keus niet maakt, wordt dit door commissie gedaan
13. De uitspraak van de commissie wordt op schrift gesteld en gemotiveerd. Hij wordt door de voorzitter en de secretaris van de commissie ondertekend en in afschrift toegezonden aan de makelaar, de cliënt, het hoofdbestuur en het bestuur van de afdeling waartoe de makelaar behoort. Het hoofdbestuur is bevoegd uitspraken met weglating of wijziging van persoonlijke en lokale aanduidingen te publiceren.