Dé branchevereniging
voor vastgoedprofessionals.

Algemene **Consumenten voorwaarden**

Vastgoed Ned.

Dé branchevereniging
voor vastgoedprofessionals.

Vastgoed Ned.

Samen sterker in de vastgoedmarkt.

Versie 02.02.2026

Copyright © Vastgoed Nederland. Alle rechten voorbehouden. Deze informatie mag op geen enkele manier herschreven of heruitgegeven worden in welke vorm dan ook. Deze voorwaarden mogen worden gebruikt door leden van Vastgoed Nederland. Om te controleren of iemand aangesloten is bij Vastgoed Nederland kunt u kijken op de website Aanbod.vastgoednederland.nl.

GA VOOR ZEKERHEID!

Beste lezer,

U heeft een opdracht gegeven aan een makelaar of taxateur, aangesloten bij branchevereniging Vastgoed Nederland. Een goede keuze!

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

Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij (p.5)

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

De Vastgoed Nederland Beroeps- en gedragscode (p.14)

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

Klacht en Tuchtrechtspraak (p.18)

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

Het privacyreglement (p.20)

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

Heeft u vragen over deze documenten, stelt u ze gerust aan uw makelaar of taxateur. Voor meer informatie over Vastgoed Nederland kunt u terecht op aanbod.vastgoednederland.nl

Hartelijke groeten,

Ronald Touwslager

Voorzitter Vastgoed Nederland

INHOUDSOPGAVE

ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN MAKELAARDIJ 5

ARTIKEL 1 » — WANNEER ZIJN DEZE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING? 5
ARTIKEL 2 » — WAT BETEKENEN BEPAALDE BEGRIPPEN? 5
ARTIKEL 3 » — HOE REGELEN DE MAKELAAR EN U DE OPDRACHT? 5
ARTIKEL 4 » — HEEFT U BEDENKTIJD? 6
ARTIKEL 5 » — WELKE VERPLICHTINGEN HEEFT DE MAKELAAR? 6
ARTIKEL 6 » — WELKE VERPLICHTINGEN HEEFT U? 7
ARTIKEL 7 » — WELKE WERKZAAMHEDEN VOERT DE MAKELAAR UIT? 7
ARTIKEL 8 » — WELKE BIJZONDERE REGELS GELDEN BIJ EEN TAXATIE? 8
ARTIKEL 9 » — WANNEER HEEFT DE MAKELAAR DE OPDRACHT VERVULD? 8
ARTIKEL 10 » — HOE WORDT HET LOON BEREKEND? 9
ARTIKEL 11 » — WELKE KOSTEN BRENGT DE MAKELAAR IN REKENING? 9
ARTIKEL 12 » — WANNEER HEEFT DE MAKELAAR RECHT OP HET LOON EN GEMAAKTE KOSTEN? 9
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? 10
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 ÉÉN 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? 12
ARTIKEL 22 » — HOE WORDEN AFWIJKENDE AFSPRAKEN VASTGELEGD? 13

DE VERENIGING VASTGOED NEDERLAND BEROEPS- EN GEDRAGSCODE 14

1. DESKUNDIG & DIENSTVERLENEND 14
2. OPEN HOUDING 15
3. VOOR WAT BETREFT DE VERKOOP VAN WONINGEN: 15
4. EERLIJKE COMMUNICATIE 16

KLACHT & TUCHTRECHTSPRAAK 18

Kiest u voor een procedure bij de Geschillencommissie, dan is de procedure als volgt: 18
COMMISSIE MAKELAARDIJ 18
TUCHTCOMMISSIE VASTGOEDPROFESSIONALS 19

PRIVACYREGLEMENT 20

TAXATIEDATABASE 21
DATABASE VASTGOED NEDERLAND 22
VASTGOED NEDERLAND 22
WELKE GEGEVENS LEGT VASTGOED NEDERLAND VAST? 22

WAAR GEBRUIKT VASTGOED NEDERLAND DE GEGEVENS VOOR? 22
WIE HEEFT ER TOEGANG TOT DE GEGEVENS? 23
BEVEILIGING EN BEWAARTERMIJN 23
INZAGE, CORRECTIE EN VERWIJDERING 23
VRAGEN? 23

ALGEMENE CONSUMENTENVOORWAARDEN MAKELAARDIJ

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

1. Particuliere klant: opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (consument).
2. Makelaar: een bij Vastgoed Nederland aangesloten makelaar of taxateur dan wel het bedrijf van een bij Vastgoed Nederland 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.
3. 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.
4. 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 gebruikmaken 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 afspreekt, mag u geen activiteiten ontplooien die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen hinderen. U mag bijvoorbeeld niet gebruikmaken 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:
   a. Het beoordelen van de waarde van de onroerende zaak;
   b. Het geven van advies over (het voeren van) de onderhandelingen;
   c. Het voeren van onderhandelingen.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen, omvat de opdracht tot bemiddeling daarnaast tenminste de volgende werkzaamheden:
   a. Het uitvoeren van de benodigde promotionele activiteiten en het verzorgen van het benodigde promotiemateriaal;
   b. Informatie verzamelen en opvragen over juridische fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten betreffende de onroerende zaak en hierover zo nodig informeren;
   c. Het helpen bij het verkrijgen van een energielabel of energieprestatiecertificaat;

d. Het verzorgen en begeleiden van bezichtigingen;

e. Advies geven over en het opstellen van de (koop- of huur)overeenkomst;

f. 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 heft gemaakt.

ARTIKEL 9 » — WANNEER HEEFT DE MAKELAAR DE OPDRACHT VERVULD?

1. Tenzij u iets anders heeft afgesproken, geldt het volgende:
   a. De makelaar heeft zijn opdracht vervuld, zodra de afgesproken prestatie is geleverd.
   b. 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.
   c. 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:
   a. Als over de koopsom btw is verschuldigd: het bedrag inclusief btw.
   b. Bij nieuwbouw: de koop- en aanneemsom tezamen, inclusief btw.
   c. 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).
5. 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.
6. Het loon voor een taxatie mag niet afhankelijk zijn van de hoogte van de getaxeerde (markt)waarde.

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.

4. 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.

5. 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:

   a. Wanneer een makelaar anders voor zowel koper als verkoper (of voor zowel huurder als verhuurder) zou werken (zie artikel 5 lid 5);

b. 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 één 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 ÉÉN VAN DE EIGENAREN, DE PARTNER OF EEN DERDE WORDT TOEBEDEELD?

In sommige gevallen wordt een woning (of ander object) toebedeeld aan één 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) één 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 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. Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland 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. Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland hebben overgedragen.

ARTIKEL 22 » — HOE WORDEN AFWIJKENDE AFSPRAKEN VASTGELEGD?

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

DE VERENIGING VASTGOED NEDERLAND BEROEPS- EN GEDRAGSCODE

1. DESKUNDIG & DIENSTVERLENEND

a. De bij Vastgoed Nederland aangesloten makelaars en taxateurs zijn dienstverleners die hun vakkennis up-to-date houden met 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 Vastgoed Nederland, maakt de aangeslotene dit kenbaar aan zijn opdrachtgever.[1]

b. Werkzaamheden waarvoor leden onvoldoende expertise hebben, worden niet uitgevoerd zonder bijstand van een deskundige collega. Taxateurs aangesloten bij Vastgoed Nederland zijn gebonden aan de European Valuation Standard (EVS) en bijbehorende beroeps/ gedragscode op het gebied van taxatie.[2]

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

d. In de uitoefening van hun beroep zijn leden verplicht gebruik te maken van de meest recente versies van de standaardcontracten die door Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland 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.

---

[1] Wanneer in dit document over 'lid' of 'leden' wordt gesproken, behelst dat ook altijd de bij het lid aangesloten makelaars, taxateurs of werknemers die in het kader van een bemiddelings- of taxatieopdracht werkzaamheden uitvoeren.
[2] tegova.org/european-valuation-standards-evs

2. OPEN HOUDING

a. Het lid van Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland direct of indirect belang heeft bij de betreffende transacties. Courtageberekening is in dergelijke gevallen verboden.

d. Het is het lid van Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland 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.

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.

4. EERLIJKE COMMUNICATIE

a. Leden van Vastgoed Nederland 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.

b. Wanneer de wederpartij wordt bijgestaan door één of meerdere deskundigen, dan wordt enkel via die deskundige(n) gecommuniceerd.

c. Vastgoed Nederland-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.

d. Leden van Vastgoed Nederland 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.

e. Leden van Vastgoed Nederland 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

Vastgoed Nederland heeft branchebreed afgesproken om haar klachteninstituut en tuchtrechtspraak volledig onder te brengen bij de Geschillencommissie: **degeschillencommissie.nl.**

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 Vastgoed Nederland

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 euro. Bij andere onderwerpen mag het bedrag wel hoger zijn dan 10.000 euro, zie artikel 21 van de algemene consumentenvoorwaarden. 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: **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

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

Welke gegevens worden door Vastgoed Nederland-leden vastgelegd?

De volgende gegevens worden door Vastgoed Nederland-leden vastgelegd indien u opdracht heeft gegeven aan een lid van onze branchevereniging om 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 object gebonden 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 relevante informatie die u aan uw Vastgoed Nederland-makelaar verstrekt.
- De volgende gegevens worden door een Vastgoed Nederland-lid vastgelegd indien u opdracht heeft gegeven aan een Vastgoed Nederland -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 Vastgoed Nederland-makelaar verstrekt.

Indien u een woning aankoopt of aanhuurt via een Vastgoed Nederland-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 Vastgoed Nederlandmakelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
- Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw Vastgoed Nederland-makelaar of Vastgoed Nederland (afmelden kan via uw makelaar).

Indien u een woning koopt of huurt van iemand die gebruikmaakt van de diensten van een Vastgoed Nederland-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 Vastgoed Nederlandmakelaar zijn dienstverlening kan verbeteren;
- Het toezenden van informatie over producten en diensten van uw Vastgoed Nederland-makelaar of Vastgoed Nederland (afmelden kan via uw makelaar).

TAXATIEDATABASE

Op grond van de Praktijkhandreiking Wonen dient de taxateur het taxatiedossier conform de wettelijke bewaartermijnen te bewaren voor de duur van 20 jaar.

Vastgoed Nederland 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 taxatierapport dat een uitwerking is van een fysieke opname ter plaatse en is opgesteld overeenkomstig de door NRVT gestelde voorwaarden.

DATABASE VASTGOED NEDERLAND

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

VASTGOED NEDERLAND

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

WELKE GEGEVENS LEGT VASTGOED NEDERLAND VAST?

Via een automatische koppeling ontvangt Vastgoed Nederland de gegevens die door Vastgoed Nederland-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 VASTGOED NEDERLAND 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 Vastgoed Nederland 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. Vastgoed Nederland 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.

Vastgoed Nederland 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 Vastgoed Nederland geborgd.

BEVEILIGING EN BEWAARTERMIJN

Vastgoed Nederland 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 zo lang 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

Vastgoed Nederland slaat geen identificerende gegevens op. Uw verzoeken tot inzage, correctie of verwijdering van gegevens dient u dan ook te richten aan uw Vastgoed Nederland-lid. De Vastgoed Nederland-makelaar of taxateur zal in beginsel binnen een periode van 4 weken op uw verzoek reageren. Uw Vastgoed Nederland-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?

Vastgoed Nederland neemt uw privacy zeer serieus. Mocht u vragen hebben, neem dan contact op met uw makelaar.

Versie 02.02.2026

Copyright © Vastgoed Nederland – Vereniging van makelaars, taxateurs en vastgoedprofessionals. Alle rechten voorbehouden. Deze informatie mag op geen enkele manier herschreven of heruitgegeven worden in welke vorm dan ook. Deze voorwaarden mogen worden gebruikt door leden van Vastgoed Nederland. Om te controleren of iemand aangesloten is bij Vastgoed Nederland kunt u kijken op de website aanbod.vastgoednederland.nl

Bezoekadres

Bezuidenhoutseweg 12

2594 AV Den Haag

Contact

085 0071 006

Aanbod.vastgoednederland.nl

Vastgoed Nederland is aangesloten bij:

TEGOVA The European Group of Valuers' Associations

VNO NCW

de geschillencommissie

CEPI EUROPEAN ASSOCIATION OF REAL ESTATE PROFESSIONS

Dé branchevereniging
voor vastgoedprofessionals.

Vastgoed Ned.

Samen sterker in de vastgoedmarkt.

Vastgoed Ned.