



Algemene voorwaarden Huysshop

Voorwaarden bij de overeenkomst tussen Huysshop en haar opdrachtgever(s)

Art 1: Over de toepasselijke voorwaarden

Art 2: Over de totstandkoming van de opdracht en het herroepingsrecht

Art 3: Over de omvang van de opdracht en de diensten die Huysshop verleent

Art 4: Over de verplichtingen van de opdrachtgever

Art 5: Over tarieven en kosten en intrekkingkosten

Art 6: Over het einde van de opdracht

Art 7: Over aanpassing van de voorwaarden

Art 8: Over wat juridische zaken

Art 9: Over beperking van aansprakelijkheid

Art 10: Over Rechtskeuze

Artikel 1 Over de toepasselijke voorwaarden

Huysshop hanteert de hierna te noemen algemene voorwaarden van de NVM (ook wel NVM voorwaarden genoemd) en die van de Huysshop voor alle werkzaamheden die zij in opdracht van derden (consument of professional) verricht.

Huysshop is lid van de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM) en hanteert daarom bij consumenten de Algemene Consumenten Voorwaarden van de NVM en bij professionele opdrachtgevers de Algemene Voorwaarden NVM voor professionele opdrachtgevers.. Het is toegestaan om deels van de NVM voorwaarden af te wijken, zodat de makelaar en zijn opdrachtgever de vrijheid hebben om op onderdelen andere of aanvullende afspraken te maken. Onder het begrip "makelaar" in de NVM voorwaarden dient Huysshop te worden verstaan.

Huysshop maakt hiervan gebruik, vanwege de aard van haar werkzaamheden. Dat betekent dat bij een opdracht naast de genoemde NVM voorwaarden ook deze algemene voorwaarden van Huysshop van toepassing zijn. Als bepalingen onderling strijdig zijn, dan geldt de betreffende bepaling in deze algemene voorwaarden tenzij afwijking van de betreffende NVM voorwaarden niet is toegestaan. In dat laatste geval geldt de betreffende NVM bepaling.

Alle opdrachten worden door of namens Huysshop aanvaard en uitgevoerd met inachtneming van de regels en instructies van de NVM. De toepasselijkheid van art. 7:404 BW en art. 7:407 lid 2 BW wordt uitdrukkelijk uitgesloten, zodat Huysshop als enige opdrachtnemer dient te worden beschouwd.

Huysshop kan haar algemene voorwaarden wijzigen. De voorwaarden kunt u downloaden op de website van Huysshop of zullen op verzoek worden toegezonden.

Huysshop is een v.o.f. naar Nederlands recht en staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 50569155.

Art 2 Over de totstandkoming van de opdracht en het herroepingsrecht

Een opdracht aan Huysshop geldt als gegeven zodra de opdrachtgever deze digitaal/elektronisch heeft gegeven (bestelling heeft geplaatst) via de website van Huysshop: www.huysshop.nl

Door het plaatsen van een bestelling (lees: plaatsen van een opdracht) verklaart u als opdrachtgever dat u kennis hebt genomen van - en instemt met - de toepasselijkheid van de betreffende NVM voorwaarden en deze algemene voorwaarden van Huysshop en dat u ook instemt met de werkwijze van Huysshop.

Na het plaatsen van uw opdracht ontvangt u van Huysshop een bevestiging hiervan met als bijlagen ondermeer de voorwaarden die van toepassing zijn.

Herroepingsrecht

U heeft – als u consument bent - de mogelijkheid om de overeenkomst met Huysshop (wanneer deze langs elektronische weg tot stand is gekomen) zonder opgave van redenen te ontbinden gedurende veertien dagen, ingaande op de dag van het aangaan van de overeenkomst (dag dat de bestelling is geplaatst bij www.huysshop.nl).

Om gebruik te maken van dit herroepingsrecht dient u een duidelijke email, fax of brief te sturen aan Huysshop waarin u aangeeft de overeenkomst te ontbinden. Als u een bedrag hebt vooruitbetaald, zal de Huysshop dit bedrag zo spoedig mogelijk, maar binnen 30 dagen na de herroeping, restitueren onder aftrek van 25,- administratiekosten en kosten voor al geleverde diensten/produkten (bijvoorbeeld een bord, opname makelaar, klantendossier). Zijn er nog geen produkten of diensten geleverd binnen de herroepingstermijn, dan wordt het volledige bedrag minus 25,- administratiekosten gerestitueerd.

In verband met het herroepingsrecht vraagt de Huysshop u bij het plaatsen van de opdracht uitdrukkelijk of u onmiddellijke uitvoering van uw opdracht wenst. Als u namelijk aangeeft onmiddellijke uitvoering te wensen, dan vervalt het herroepingsrecht direct en kan Huysshop direct voor u aan de slag. Als u dat niet aangeeft, dan zal Huysshop eerst 14 dagen wachten met de uitvoering van de opdracht (de duur van het herroepingsrecht).

Artikel 3 Over de omvang van de opdracht en de diensten die Huysshop verleent

De opdracht tot verkoop omvat onder meer de volgende werkzaamheden en diensten:

1. Eenmalige beoordeling en advies inzake de marktwaaarde en daaraan gerelateerde vraagprijs van het betreffende huis of appartement. Opnemen, controleren en verifiëren van de kenmerken van de woning, waaronder ook de inhoud- en oppervlakte-berekening conform NEN 2580.

Let op: dit is uitdrukkelijk geen bouwkundige keuring. De makelaar die woning

opneemt, brengt rapport uit over zijn bevindingen aan de opdrachtgever. De opdrachtgever bepaalt uiteindelijk zelf de vraagprijs; het advies is niet bindend (verkoper hoeft zich niet gebonden te achten aan het advies van Huysshop.)

2. Opvragen juridische stukken en kadastrale recherche.
3. Aanmaken van een online dossier 'mijnhuysshop'.
Hier kan de opdrachtgever onder meer de gegevens van de woning (terug)vinden, maar ook gevoerde correspondentie, biedingen, de NVM Vragenlijst, Lijst van Zaken en andere belangrijke documenten.
4. Ondersteuning van de backoffice en (online) helpdesk van de Huysshop
Deze ondersteuning houdt onder meer in: kostenloze verwerking van onbeperkt aantal aanpassingen en wijzigingen (tekst, foto's, vraagprijs e.d.), mondeling advies of advies per email over prijsaanpassingen, verkoopstrategie, open huis, woningpromotie, de inzet van fundadiensten; persoonlijk contact tussen de Huysshop makelaar en opdrachtgever en/of kandidaat koper(s); begeleiden en voeren onderhandelingen in overleg met opdrachtgever.
5. Het zorgen voor een uitgebreide en volwaardige plaatsing van de woning op funda.
6. Aanmelden van de woning bij alle NVM makelaars in geheel Nederland via het elektronisch uitwisselingsysteem. Ingeschreven kandidaat-kopers krijgen automatisch bericht over de woning.
7. Doorsturen van kandidaat-kopers die de woning willen bezichtigen.
8. Aanleveren van statistieken van funda.
9. Inzet van social media (Facebook, Youtube, Twitter)
10. Aanbieden van interactieve digitale brochure met contactformulier, bord, poster.
11. Opmaken van de koopovereenkomst (niet in geval van een Basispakket).
In de koopovereenkomst (nvm model) staan de gebruikelijke bedingen en voorwaarden, aangevuld met bijzondere afspraken die partijen hebben gemaakt.

Er wordt geen schriftelijke koopovereenkomst opgemaakt als koper bij het uitbrengen van zijn bod heeft voorgesteld dat een ander dan de Huysshop op zijn kosten dat doet en de opdrachtgever daarmee heeft ingestemd of als er sprake is van de uitzondering als hieronder genoemd (Amsterdam).

In dat geval behoort de controle op de ondertekening daarvan niet langer tot de opdracht aan Huysshop. Dit geeft de opdrachtgever geen recht op compensatie en/of restitutie van betaalde of nog te betalen bedragen, extra kosten of een gedeelte daarvan.

Huysshop zal de transactiegegevens en belangrijke (juridische) stukken ter beschikking stellen aan partijen. De vervulling van de opdracht door Huysshop is daarmee dan voltooid. Huysshop is in dat geval op geen enkele wijze aansprakelijk

voor de gevolgen van onjuistheden in de koopovereenkomst.

12. Aanbieden van mogelijkheid voor het elektronisch ondertekenen van de koopakte.
13. Bewaken van fatale termijnen bankgarantie en eventuele ontbindende voorwaarden.
14. Verhuisservice voor nutsvoorzieningen.

Uitzondering voor woningen in Amsterdam

Voor verkoopopdrachten van woningen in Amsterdam geldt een uitzondering. Daar is het gebruikelijk dat de koopovereenkomst wordt opgesteld door een notaris die wordt aangewezen en betaald door de koper.

Om die reden stelt Huysshop geen koopovereenkomsten op met betrekking tot woningen in Amsterdam. Het opstellen van de koopovereenkomst en de controle op de ondertekening maakt geen deel uit van de verkoopopdracht.

Andere werkzaamheden dan opgesomd in dit artikel vallen niet onder de door Huysshop geaccepteerde opdracht.

Indien de opdrachtgever meer, andersoortige of aanvullende diensten wenst dan die zijn omschreven in dit artikel, zal hij daartoe een aparte opdracht moeten geven aan Huysshop of een andere leverancier van deze dienst. Voor diensten die Huysshop niet zelf verricht, kan Huysshop de opdrachtgever behulpzaam zijn bij het doorverwijzen naar andere leveranciers. Huysshop is bij een dergelijke overeenkomst tussen de opdrachtgever en de leverancier van de desbetreffende dienst geen partij en aanvaardt dan ook in geen enkel geval aansprakelijkheid voor (eventuele) door deze leverancier veroorzaakte schade.

Voorbeelden van de hiervoor bedoelde extra diensten zijn: een bouwkundige keuring, het opstellen van een getekende waardeverklaring, het maken van een schriftelijk taxatierapport, het maken van presentatiemateriaal (bijvoorbeeld digitale plattegronden, presentatietekst, foto's, video, 360 graden fotografie en dergelijke).

Artikel 4 – Over verplichtingen van de opdrachtgever

De opdrachtgever verklaart bij het plaatsen van de opdracht dat hij bevoegd is tot verkoop en dat hij als hij de woning niet of met derden in eigendom heeft en/of hij eigenaar van de woning is en een echtgenoot of een geregistreerd partner heeft die in de te verkopen woning woont, over de benodigde volmachten beschikt om voornoemde (rechts-) personen aan een koopovereenkomst te binden. De opdrachtgever is verplicht deze volmachten te overleggen als Huysshop daarom vraagt, bij gebreke waarvan Huysshop werkzaamheden uit hoofde van deze overeenkomst mag opschorten of beëindigen.

Voor een correcte dossiervorming overlegt opdrachtgever: het eigendomsbewijs, kopie paspoort/id, eventueel plattegronden, oude taxatierapporten, en dergelijke. Huysshop gaat te allen tijde vertrouwelijk met persoonsgegevens om.

De opdrachtgever heeft een wettelijke informatieplicht en is dan ook verplicht om (potentiële) kopers en Huysshop te informeren over de juridische status, bijzonderheden, de (bouwkundige) kwaliteit en kenbare gebreken van de te verkopen woning.

De opdrachtgever is ook verplicht om alle overige informatie te verstrekken waarover de opdrachtgever beschikt en waarvan hij weet of behoort te begrijpen dat deze voor een goede beeldvorming van de koper over de woning van belang is. Koper mag geen onjuiste voorstelling van zaken krijgen.

De opdrachtgever levert zelf foto's en een omschrijving van de woning aan, waarna de backoffice van de Huysshop deze verwerkt in het dossier ten behoeve van publicatie op funda.

Opdrachtgever heeft de plicht om voor publicatie alle uitingen met betrekking tot de woning zelf te controleren, zo nodig aan te vullen en fouten te herstellen en/of te melden aan de backoffice van de Huysshop.

Huysshop behoudt zich uitdrukkelijk het recht voor om foto's of teksten te weigeren als deze verkoopbelemmerend kunnen werken of aanstootgevend, shockerend of niet gerelateerd zijn aan de te verkopen woning. Huysshop dient zich te conformeren aan huisstijlregels van funda.

Daarnaast mag Huysshop zonder voorafgaande aankondiging foto's of teksten aanvullen indien dit een goede en snelle verkoop stimuleert.

Bij de vervulling van de opdracht gaat Huysshop onder meer uit van informatie die van de opdrachtgever is verkregen, maar ook van informatie op basis van de opname, het uitwisselingssysteem en relevante databases.

De opdrachtgever dient alle door hem aan Huysshop verstrekte gegevens (waaronder zijn eigen contactgegevens) actueel te houden in het online dossier.

Nieuwe, belangrijke informatie moet zo snel mogelijk aan Huysshop worden doorgegeven. Huysshop mag de aan haar verstrekte (contact)gegevens en overige informatie als juist blijven beschouwen tot de opdrachtgever haar schriftelijk of per e-mail nieuwe (contact)gegevens of informatie heeft meegedeeld.

De Algemene Termijnenwet is van toepassing.

Art 5 Over tarieven en kosten en intrekingskosten.

Huysshop hanteert vaste tarieven voor gebundelde diensten (pakketten). Daarnaast kan de opdrachtgever kiezen voor aanvullende diensten. De op de website genoemde tarieven zijn inclusief btw. De opdrachtgever bestelt (aanvullende) diensten via www.huysshop.nl. Het verschuldigde bedrag is bij het plaatsen van de opdracht direct verschuldigd en opeisbaar.

De opdrachtgever heeft geen recht op restitutie of korting als werkzaamheden, die deel uitmaken van een pakket of (deel)dienst, op verzoek van de opdrachtgever niet of niet volledig worden verricht.

Hierop zijn uitzonderingen van toepassing:

1. Bij het intrekken van de opdracht na het verstrijken of vervallen van de herroepingstermijn van 14 dagen maar nog voordat de woning is gepubliceerd op funda, krijgt de opdrachtgever een bedrag gerestitueerd ter hoogte van de (reeds betaalde) pakketkosten minus een bedrag van E 250,- inclusief btw.
2. Bij intrekken van de opdracht nadat de woning op funda is gepubliceerd, is de opdrachtgever geen intrekkingkosten verschuldigd, mits het bedrag verschuldigd bij het plaatsen van de opdracht is voldaan. Bij intrekking na publicatie op funda is opdrachtgever dus enkel de pakketkosten verschuldigd. Er wordt geen restitutie verleend van vooruitbetaalde bedragen.

In de praktijk betekent dit dat er naast het vaste, vooruitbetaalde, bedrag voor pakketten of aanvullende diensten, geen bijkomende kosten zijn verschuldigd bij intrekking.

Voor de verschuldigde bedragen van pakketten en aanvullende diensten maakt Huysshop een factuur op. Huysshop heeft het recht om kosten en rente in rekening te brengen aan opdrachtgever als gevolg van te late of niet-betalen door opdrachtgever.

Indien betaling van een factuur niet of niet tijdig plaatsvindt, heeft Huysshop het recht om de opdracht terug te geven en/of de publicatie van de woning in te trekken. Een overeengekomen betalingsregeling vervalt.

De verschuldigde bedragen voor pakketten zijn niet afhankelijk van de verkoop van de woning. Huysshop rekent bij verkoop dan ook geen percentage over de koopsom.

Soms brengen overheidsinstanties kosten of leges in rekening in verband met de verkoop van de woning, bijvoorbeeld reclame- of precariobelasting. De bedragen hiervoor zijn uitdrukkelijk niet inbegrepen in de tarieven van Huysshop. Als aanslagen worden opgelegd op naam van Huysshop zal Huysshop die doorbelasten aan de opdrachtgever, ook nadat de woning is verkocht en is afgemeld bij funda.

De opdrachtgever kan – na overleg hierover met Huysshop - de woning om hem moverende redenen tijdelijk uit de publiciteit halen en van funda laten verwijderen. Hieraan zijn geen kosten verbonden.

Bij verkoop wordt de woning ‘kosten koper’ aangeboden. Dat betekent dat verwervingskosten van derden (bijvoorbeeld de notaris, kadaster, de verschuldigde overdrachtsbelasting) voor rekening komen van de koper.

Huysshop kan de woning zonder dat de verkoper hiervoor expliciet toestemming geeft, inzetten voor promotionele doeleinden om die onder de aandacht te brengen van potentiële kopers, op een wijze die Huysshop nuttig of wenselijk acht. Hieraan zijn geen extra kosten verbonden voor de verkoper.

Het in dit artikel bepaalde over intrekking of opschorting is van overeenkomstige toepassing voor het geval dat de opdracht op andere wijze dan door intrekking eindigt.

Artikel 6 - Over het einde van de opdracht

De opdracht eindigt op de wijze zoals omschreven in de consumentenvoorwaarden NVM of op de wijze zoals omschreven in de voorwaarden NVM voor professionele opdrachtgevers.

Op grond van de voorwaarden NVM is Huysshop gerechtigd de opdracht terug te geven. Dat is mogelijk als bijvoorbeeld de opdrachtgever niet of niet tijdig aan betalingsverzoeken van de Huysshop voldoet, tijdens de looptijd van de opdracht de vraagprijs van de woning onverantwoord wil verhogen, aanvragen tot bezichtiging van niet opvolgt, vragen van belangstellenden niet of niet snel genoeg beantwoordt, door Huysshop gevraagde stukken niet of niet tijdig aanlevert of geen opvolging geeft aan tips en verkoopadviezen van Huysshop.

Ook in geval van teruggave van de opdracht is de opdrachtgever de bedragen verschuldigd die bij het plaatsen van de opdracht zijn overeengekomen. Er wordt geen restitutie verleend.

Het nog door de opdrachtgever aan Huysshop verschuldigde bedrag wordt in opdracht van opdrachtgever voldaan uit de door de opdrachtgever ontvangen koopsom voor de woning. De opdrachtgever geeft bij het plaatsen van de opdracht bij Huysshop toestemming om de notaris opdracht te geven het openstaande bedrag te verrekenen bij het transport. De notaris zal het door de opdrachtgever aan Huysshop verschuldigde bedrag dan rechtstreeks aan Huysshop voldoen. De opdrachtgever dient daartoe voldoende gelden aan de notaris beschikbaar te stellen.

Art 7 Over wat juridische zaken

Huysshop voert door haar aanvaarde opdrachten uit naar beste weten en kunnen, in het belang van de opdrachtgever. Huysshop mag in het kader van de opdracht de werkzaamheden door anderen, onder haar verantwoordelijkheid, laten uitvoeren met inachtneming van de NVM voorwaarden en NVM regels. Om die reden mag Huysshop de aan haar beschikbaar gestelde gegevens met deze anderen delen.

Wat betreft het waardeadvies aanvaardt Huysshop alleen ten opzichte van de opdrachtgever verantwoordelijkheid. Het staat de opdrachtgever vrij het advies ter beschikking te stellen aan derden, mits hij deze derden duidelijk maakt dat Huysshop geen aansprakelijkheid daarvoor jegens derden aanvaardt. Huysshop mag het advies alleen na overleg met de opdrachtgever ter beschikking stellen aan derden.

De opdrachtgever vrijwaart Huysshop voor alle aanspraken van derden die voortvloeien uit het tekortschieten van de opdrachtgever in het kader van de wettelijke mededelingsplicht.

Ook vrijwaart de opdrachtgever Huysshop voor alle hiervoor bedoelde aanspraken voor zover deze het bedrag dat door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van Huysshop zal worden uitgekeerd te boven gaan.

Funda biedt steeds meer diensten om de verkoop van woningen te ondersteunen en te stimuleren. Huysshop streeft er naar om van zoveel mogelijk diensten gebruik te maken, maar is daartoe op geen enkel moment verplicht.

Indien een door de opdrachtgever geaccordeerde bepaling voor het gebruik van de website van Huysshop strijdig is met het gestelde in de NVM voorwaarden en de overige bepalingen in de verkoopopdracht, gaan de NVM voorwaarden en de overige bepalingen van de verkoopopdracht voor op de strijdige bepalingen.

Artikel 8 - Aanpassing voorwaarden

Huysshop is gerechtigd om de voorwaarden Huysshop te wijzigen. Indien Huysshop dat doet, is zij verplicht de (bestaande) opdrachtgever daarover te informeren.

Indien de opdrachtgever de wijziging niet wil accepteren, heeft hij het recht om de opdracht in te trekken. Doet hij dat niet binnen twee maanden nadat de genoemde wijziging aan hem is meegedeeld, dan zijn de gewijzigde voorwaarden Huysshop van toepassing op de overeengekomen opdracht, met ingang van de datum waarop de wijziging aan de opdrachtgever is meegedeeld.

Art 9 Over beperking van aansprakelijkheid

Iedere aansprakelijkheid van Huysshop is beperkt tot het bedrag dat in het desbetreffende geval onder de beroepsaansprakelijkheidsverzekering van Huysshop wordt uitbetaald. Huysshop heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten onder de daarvoor gebruikelijke bedingen en met een maximale dekking van 2.500.000,- euro per aanspraak en een maximum van 2.500.000,- euro per jaar.

Iedere aanspraak van opdrachtgever jegens Huysshop op schadevergoeding moet onverwijld nadat de opdrachtgever daarmee bekend is geworden schriftelijk of per e-mail aan Huysshop worden gemeld.

Een aanspraak op schadevergoeding vervalt na verloop van één jaar na beëindiging van de opdracht alsmede na verloop van één jaar nadat de opdrachtgever met de desbetreffende aanspraak bekend is geworden of daarmee bekend had kunnen zijn.

Huysshop is steeds bevoegd eventuele schade van de opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken of ongedaan te maken, waartoe de opdrachtgever alle medewerking zal verlenen. De opdrachtgever is zelf ook gehouden om onverhoopte schade zoveel mogelijk te beperken.

De opdrachtgever vrijwaart Huysshop voor aanspraken van derden terzake schade, welke verband houdt met of voortvloeit uit de door Huysshop uitgevoerde opdracht, indien en voor zover Huysshop daarvoor krachtens het bepaalde in dit artikel niet jegens de opdrachtgever aansprakelijk is.

Alle bedingen in de NVM voorwaarden (te weten de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM en de Algemene Voorwaarden NVM voor professionele opdrachtgevers) en de overige bepalingen die onderdeel uitmaken van de overeenkomst van opdracht tussen Huysshop en haar opdrachtgever, zijn tevens gemaakt en bedongen voor en ten behoeve van de bestuurders van Huysshop en alle personen die voor of namens Huysshop werkzaam zijn of waren in welke hoedanigheid ook.

Huysshop is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook die het gevolg is van het handelen van de opdrachtgever in strijd met artikel 13 van de Algemene Consumentenvoorwaarden NVM.

Huysshop is nooit aansprakelijk voor schade van de opdrachtgever, die is veroorzaakt door derden die door de opdrachtgever zijn ingeschakeld, waaronder doch niet uitsluitend, een verkoopstylist, een fotograaf, een bouwkundige of een notaris.

Huysshop maakt bij haar dienstverlening gebruik van elektronische middelen zoals, maar niet uitsluitend, e-mail, andere middelen van dataverkeer en een interactieve webapplicatie. Partijen erkennen dat daar risico's aan kleven zoals, maar niet beperkt tot, vervorming, vertraging, verdwijning en virussen. Huysshop is niet aansprakelijk voor eventuele schade die daaruit voortvloeit, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld van Huysshop.

Zowel Huysshop als de opdrachtgever zullen al hetgeen redelijkerwijs van ieder van hen verwacht kan worden doen of nalaten ter voorkoming van de verwezenlijking van voornoemde risico's. Zonder uitputtend te zijn dient de opdrachtgever daarbij te denken aan het op juiste wijze gebruiken van zijn computer, het gebruik van een antivirus programma, spamfilter en overige beveiligingsprogramma's zoals systeemupdates.

Huysshop is niet aansprakelijk voor een onjuiste of geen vermelding van de betreffende woning en het presentatiemateriaal van deze woning op andere internetsites dan de eerder genoemde internetsites funda.nl en huysshop.nl

Art 10 Over rechtskeuze

Op deze Algemene Voorwaarden is Nederlands Recht van toepassing. Tevens is, met uitsluiting van elke andere rechter, de rechter van Utrecht bevoegd.

© mei 2014

A man in a blue t-shirt and a woman in a black top are working together to move a large, dark wooden panel up a wooden staircase. The man is on the stairs, holding the bottom of the panel, while the woman is on the ground, pushing the top. The background is a solid red wall.

Algemene Consumentenvoorwaarden NVM

Versie februari 2011

Goed gevoel
NVM



Algemene Consumentenvoorwaarden NVM

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

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

Postbus 2222
3430 DC Nieuwegein
Telefoon 030 6085185



Deel 1: Algemeen	5
Artikel 1: Werkingssfeer.....	5
Artikel 2: Definities en begrippen	5
Artikel 3: Algemeen en persoonlijk aanbod.....	6
Artikel 4: Totstandkoming van de opdracht	7
Artikel 5: Duur van de opdracht.....	7
Artikel 6: Einde van de opdracht.....	7
Artikel 7: Omzetbelasting, opeisbaarheid	9
Artikel 8: Algemene verplichtingen van de makelaar	9
Artikel 9: Algemene verplichtingen van de consument.....	9
Artikel 10: Betaling	10
 Deel 2: Bemiddeling	 11
Artikel 11: Opdracht tot bemiddeling, deeldiensten	11
Artikel 12: Verplichtingen van de makelaar	13
Artikel 13: Verplichtingen van de consument.....	14
Artikel 14: Courtage.....	15
Artikel 15: Berekening courtage koop en verkoop	17
Artikel 16: Berekening courtage huur en verhuur	18
Artikel 17: Kosten	20
 Deel 3: Taxatie	 20
Artikel 18: Taxatie.....	20
 Deel 4: Vastgoedmanagement.....	 23
Artikel 19: Vastgoedmanagement (beheer)	23
 Deel 5: Geschillenregeling en branchegarantie.....	 25
Artikel 20: Geschillenregeling	25
Artikel 21: Branchegarantie nakoming bindende adviezen	26
 Deel 6: Afwijking en wijziging	 27
Artikel 22: Afwijking	27
Artikel 23: Wijziging	27



Deel 1: Algemeen

Artikel 1: Werkingsfeer

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

Artikel 2: Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a) Consument: opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b) Makelaar: een bij de NVM aangesloten makelaar danwel het bedrijf van een bij de NVM aangesloten makelaar;
- c) Opdracht: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening. Onder dienstverlening wordt verstaan: de bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken (artikel 11 e.v.); de taxatie van onroerende zaken (artikel 18); vastgoedmanagement (beheer) van onroerende zaken (artikel 19) en de overige door de makelaar te verrichten diensten;
- d) Onroerende zaken: onder onroerende zaken worden ook beperkte rechten op onroerende zaken verstaan zoals erfpacht en opstal;
- e) Honorarium: de prijs voor de dienstverlening door de makelaar waaronder de courtage vermeld onder f;
- f) Courtage: het honorarium dat verschuldigd is ter zake van bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken;
- g) NVM: Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g. en vastgoeddeskundigen NVM;



- h) Geschillencommissie: de Geschillencommissie Makelaardij van de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken;
- i) Woning: een tot bewoning bestemde onroerende zaak.

Artikel 3: Algemeen en persoonlijk aanbod

- 1 Het algemene aanbod van de makelaar aan de consument bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening die de consument in kwestie mag verwachten. Het algemene aanbod bevat tevens het honorarium voor de dienstverlening en de overige condities waaronder de dienstverlening wordt verricht.
- 2 Na kennisneming van het algemene aanbod door de consument, biedt de makelaar de consument de gelegenheid daarover met hem in onderhandeling te treden om tot een persoonlijk aanbod te komen.
- 3 De makelaar draagt er zorg voor dat het uiteindelijke persoonlijk aanbod schriftelijk of elektronisch in een opdrachtformulier wordt vastgelegd, waarin naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden wordt verwezen.
- 4 Het persoonlijk aanbod dan wel het algemene aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van deze algemene voorwaarden.
- 5 Bij het ontbreken van een door de consument ondertekende schriftelijke of van de consument afkomstige elektronische opdracht heeft de makelaar geen recht op betaling van honorarium of onkosten, tenzij hij het bestaan van de opdracht bij betwisting alsnog kan bewijzen.



Artikel 4: Totstandkoming van de opdracht

De opdracht komt tot stand door aanvaarding van het algemeen of het persoonlijk aanbod door de consument.

Artikel 5: Duur van de opdracht

Tenzij tussen partijen anders is overeengekomen loopt de opdracht voor onbepaalde tijd.

Artikel 6: Einde van de opdracht

- 1 De opdracht eindigt door:
 - a) vervulling van de opdracht door de makelaar, tenzij er sprake is van een contract dat naar zijn aard een doorlopend karakter heeft (artikel 19);
 - b) intrekking van de opdracht door de consument;
 - c) teruggaaf van de opdracht door de makelaar;
 - d) ontbinding door een van beide partijen;
 - e) overlijden van de consument.
- 2 De makelaar heeft zijn opdracht vervuld, zodra de overeengekomen prestatie is geleverd of – in geval van bemiddeling door de makelaar – de beoogde overeenkomst tussen de betreffende partijen als gevolg van door hem verleende diensten tot stand is gekomen. Bij koop van een woning door een consument is pas sprake van een overeenkomst als de koop is vastgelegd in een door beide partijen ondertekende koopovereenkomst. Het vervuld zijn doet niet af aan zijn uit die opdracht voortvloeiende verplichting om de consument bij de afwikkeling te begeleiden. Bij overeenkomsten waarvan de definitieve totstandkoming of verplichting tot uitvoering krachtens een tot de overeenkomst behorend beding, afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook het vervuld zijn van de opdracht daarvan afhankelijk.
- 3 Een opdracht kan te allen tijde en zonder dat een opzegtermijn in acht hoeft te worden genomen, worden ingetrokken. De consument is ter zake van een intrekking nimmer schadeplichtig.

De makelaar heeft terzake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals bedoeld in artikel 17 en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon. Het intrekken van een opdracht dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden.

- 4 De makelaar kan de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als gewichtige reden wordt in ieder geval beschouwd: de in artikel 12 lid 1 beschreven situatie dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en de consument. De teruggaaf door de makelaar dient schriftelijk of elektronisch te geschieden.
- 5 Een opdracht kan worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij sprake is van een tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen. De verklaring tot ontbinding dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden.
- 6 Als datum voor beëindiging van de opdracht geldt de datum waarop de makelaar, respectievelijk de consument de (schriftelijke of elektronische) mededeling inzake de intrekking, teruggaaf, ontbinding of overlijden ontvangt of de in die mededeling genoemde latere datum.



Artikel 7: Omzetbelasting, opeisbaarheid

- 1 Het overeengekomen honorarium en de bijkomende kosten zijn, tenzij uitdrukkelijk anders overeengekomen, inclusief wettelijk verschuldigde omzetbelasting (BTW).
- 2 Tenzij anders overeengekomen zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de koop- of huurovereenkomst tot stand is gekomen of de opdracht is uitgevoerd, dan wel deze om andere redenen eindigt. Een en ander onverminderd het bepaalde in artikel 14 lid 2.



Artikel 8: Algemene verplichtingen van de makelaar

- 1 De makelaar voert de door hem aanvaarde opdracht naar beste weten en kunnen uit en met inachtneming van de belangen van de consument. Tenzij anders overeengekomen mag de makelaar de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door anderen, onder zijn verantwoording, laten uitvoeren.
- 2 De makelaar houdt de consument regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
- 3 De makelaar is verplicht zijn aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit een toerekenbare tekortkoming dan wel uit onrechtmatige daad afdoende te verzekeren en verzekerd te houden.

Artikel 9: Algemene verplichtingen van de consument

- 1 De consument verschaft de makelaar naar beste weten en kunnen die informatie die de makelaar nodig heeft voor de uitvoering van de opdracht.
- 2 Het is de consument niet toegestaan buiten de makelaar om activiteiten te ontplooiën, die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.

Artikel 10: Betaling

- 1 De consument betaalt de makelaar voor de dienstverlening conform de gemaakte afspraken.
- 2 De makelaar stuurt de consument een behoorlijk gespecificeerde factuur waarin een redelijke betalingstermijn wordt vermeld.
- 3 Indien de consument niet binnen de in de factuur gestelde termijn betaalt, stuurt de makelaar hem een betalingsherinnering waarin de consument de gelegenheid wordt geboden alsnog binnen 2 weken na ontvangst van de herinnering te betalen.
- 4 Indien de consument ook aan de in lid 3 genoemde betalingsherinnering geen gevolg geeft, is hij in verzuim en is de makelaar gerechtigd de wettelijke rente in meerdering te brengen.
- 5 De makelaar is na verloop van de in lid 3 genoemde termijn van twee weken bevoegd om zonder nadere ingebrekestelling over te gaan tot invordering van het hem verschuldigde bedrag. De daaraan in redelijkheid verbonden (buiten)gerechtelijke kosten zijn voor rekening van de consument, tenzij de rechter of geschillencommissie anders beslist.
- 6 In geval een opdracht wordt verstrekt door méér dan één persoon, is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.





Deel 2. Bemiddeling

Artikel 11: Opdracht tot bemiddeling, deeldiensten

De kern van een opdracht tot bemiddeling betreft het geven van advies over en het voeren van onderhandelingen. De opdracht tot bemiddeling kan uitgebreid worden met onder meer de volgende diensten:

- bespreking van en advies omtrent de mogelijkheden om tot de beoogde overeenkomst te komen;
- verzorging en begeleiding van bezichtigingen;
- beoordeling van de waarde van de betreffende onroerende zaak;
- besteding van aandacht aan juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten;
- begeleiding bij de afwikkeling.

Voor de opdracht tot bemiddeling geldt dat de makelaar tijdens of direct voorafgaand aan de opdracht, de onroerende zaak minimaal eenmaal bezichtigd moet hebben.

In plaats van een opdracht tot bemiddeling kan ook apart een opdracht verstrekt worden. Onder aan de consument te verlenen deeldiensten kan verder ondermeer worden verstaan:

- opstellen van een koopovereenkomst zonder dat sprake is van bemiddeling;
- opstellen van een huurovereenkomst zonder dat sprake is van bemiddeling;
- het invoeren van gegevens omtrent een onroerende zaak in



elektronische systemen, waaronder die via internet;

- het opstellen en laten plaatsen van advertenties;
- het 'rechercheren' van een onroerende zaak;
- het uitvoeren van een zoekopdracht voor een onroerende zaak;
- het verzorgen van een aanvraag tot huisvestingsvergunning, Nationale Hypotheek Garantie, (overdragen van) subsidies, etc.

Op deeldiensten zijn deze voorwaarden van toepassing voor zover de aard van die bepalingen zich daar niet tegen verzet.



Artikel 12: Verplichtingen van de makelaar

- 1 Het is de makelaar niet toegestaan meer dan één bemiddelingsopdracht te aanvaarden met betrekking tot één en dezelfde onroerende zaak. Indien hij eerder een bemiddelingsopdracht heeft ontvangen betreffende een bepaalde onroerende zaak, kan hij een nieuwe opdracht pas aannemen, nadat de eerste opdracht aantoonbaar is beëindigd.

Indien uit twee of meer lopende bemiddelingsopdrachten door de makelaar diensten moeten worden verleend met betrekking tot een zelfde onroerende zaak, terwijl het verlenen van de dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van de andere opdrachtgever, dan dient de makelaar dit schriftelijk of elektronisch te melden aan zijn opdrachtgevers. De makelaar is in dat geval verplicht om, uiterlijk op het moment dat het stadium van onderhandelingen tussen beide opdrachtgevers wordt bereikt, overleg te voeren met zijn opdrachtgevers. Dit overleg dient er toe te leiden dat één van de opdrachten wordt opgeschort dan wel beëindigd. Het is de makelaar dus niet toegestaan om betreffende eenzelfde onroerende zaak,

aan meer dan één opdrachtgever diensten te verlenen wanneer het verlenen van de dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van de andere opdrachtgever, ongeacht de wensen van de betrokkenen.

- 2 De consument wiens bemiddelingsopdracht op grond van het in het vorige lid bepaalde wordt beëindigd is de makelaar geen enkele vergoeding, hoe ook genaamd, verschuldigd met uitzondering van eventuele kosten zoals genoemd in artikel 17 die de makelaar reeds in opdracht van de consument heeft gemaakt.
- 3 De makelaar is niet gerechtigd tot het sluiten van overeenkomsten namens de consument, tenzij deze hiertoe een schriftelijke of elektronische volmacht heeft verleend.
- 4 De makelaar houdt zich bij het uitvoeren van de opdracht aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (WWFT).

Artikel 13: Verplichtingen van de consument

- 1 Het is de consument, behoudens andersluidende afspraken, niet toegestaan buiten de makelaar om overeenkomsten tot stand te brengen, onderhandelingen te voeren, gebruik te maken van soortgelijke diensten van anderen en/of activiteiten te ontplooiën, die de makelaar bij het vervullen van zijn bemiddelingsopdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.
- 2 De consument werkt mee aan de vervulling door de makelaar van de verplichtingen (bijvoorbeeld de identificatie van de opdrachtgever) welke deze heeft in het kader van de WWFT.





Artikel 14: Courtage

- 1 De consument is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de bemiddelingsopdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt. Dit geldt ook indien de overeenkomst niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten, tenzij het een opdracht betreft van een opdrachtgever-koper of –huurder en deze koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft.
Onder de totstandkoming van een overeenkomst wordt tevens verstaan het door opdrachtgever meewerken aan een handeling als gevolg waarvan de onroerende zaak geheel of gedeeltelijk wordt verkocht, verhuurd of toebedeeld aan de opdrachtgever en/of een derde en in verband daarmee de uitvoering van de opdracht geen verdere voortgang vindt.
- 2 Tenzij anders overeengekomen is courtage ter zake van bemiddeling bij koop of verkoop van een onroerende zaak eerst opeisbaar ten tijde van de juridische levering van de onroerende zaak bij de notaris zonder dat de consument over de periode tussen de verschuldigdheid van de courtage en de opeisbaarheid daarvan rente is verschuldigd aan de makelaar.
Wanneer vast staat dat een tot stand gekomen overeenkomst niet leidt tot een juridische levering van een onroerende zaak bij de notaris en de makelaar recht heeft op courtage, is de courtage vanaf dat moment opeisbaar.
- 3 Na beëindiging van de bemiddelingsopdracht als bedoeld in artikel 6 lid 1 sub b t/m e is de consument geen courtage verschuldigd indien

er een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak tot stand komt, tenzij:

- de consument heeft gehandeld in strijd met het bepaalde in artikel 13;
 - de makelaar genoegzaam bewijs levert dat de totstandkoming van de overeenkomst met betrekking tot de onroerende zaak het gevolg is van dienstverlening van de makelaar aan de consument tijdens de looptijd van de opdracht.
- 4 Bij overeenkomsten, waarvan de definitieve totstandkoming of de verplichting tot uitvoering, krachtens een tot de overeenkomst behorend beding, afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook het recht op courtage daarvan afhankelijk, tenzij een van partijen of beide de betreffende voorwaarde niet overeenkomstig de strekking hanteren.
 - 5 Wanneer een tot stand gekomen koopovereenkomst door gebruikmaking door de koper van de wettelijke bedenktijd (artikel 7:2 BW) wordt beëindigd, vervalt het recht op courtage met betrekking tot deze overeenkomst.
 - 6 Wanneer een courtageverplichting overeenkomstig het bepaalde in lid 3 van dit artikel ontstaat, heeft de makelaar recht op een naar redelijkheid vast te stellen deel van de courtage. Bij de bepaling hiervan wordt rekening gehouden met reeds door de makelaar verrichte werkzaamheden, het voordeel dat de consument daarvan heeft en de grond waarop de overeenkomst is beëindigd.
 - 7 Wanneer een tot stand gekomen overeenkomst niet tot uitvoering komt, behoudt de makelaar recht op volledige courtage, tenzij de consument aannemelijk maakt dat de niet-uitvoering het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten (wanprestatie) van de makelaar.

Artikel 15: Berekening courtage koop en verkoop

- 1 De courtage wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Voor zover partijen geen grondslag voor de berekening van de courtage zijn overeengekomen, gelden de navolgende leden van dit artikel.
- 2 De courtage wordt berekend over de koopsom van de onroerende zaak
- 3 Onder de koopsom wordt verstaan het bedrag dat de koper aan verkoper verschuldigd is, exclusief de kosten en rechten die op de overdracht vallen, zoals overdrachtsbelasting, notariële kosten en kadastrale rechten.
- 4 Indien over de koopsom BTW verschuldigd is, dan wel deze in de koopsom is inbegrepen, dan wordt de courtage mede berekend over het bedrag inclusief genoemde belasting tenzij de koper gerechtigd is om de BTW in aftrek te brengen.
- 5 Bij in aanbouw zijnde of nog te bouwen onroerende zaken wordt de courtage berekend over de koop- en aanneemsom tezamen, dan wel over de verwachte, uit de overeenkomst blijkende, bouwsom of stichtingskosten met inbegrip van de BTW, tenzij de koper gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
- 6 Bij koop en verkoop van een recht van erfpacht, dan wel van een opstal op erfpachtgrond wordt de courtage berekend over het bedrag dat de koper en verkoper als zodanig overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan het tienvoud van de periodieke vergoeding op jaarbasis.
- 7 Bij koop en verkoop van een appartementsrecht wordt de courtage berekend over de koopsom van het appartementsrecht.



- 8 Bij koop en verkoop van een lidmaatschapsrecht van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken of van aandelen in onverdeelde eigendommen wordt de courtage berekend over de koopsom van het betreffende lidmaatschapsrecht of aandeel, zonder aftrek van het aandeel in een eventuele hypothecaire lening.
- 9 Gelijkgesteld met koop- en verkoopovereenkomsten worden voor de courtageberekening:
- ruilkoop;
 - huurkoop;
 - koop en verkoop op afbetaling;
 - koop en verkoop die niet zonder meer de verplichting tot levering bevat (economische eigendomsoverdracht);
 - het vestigen van het recht van erfpacht of opstal.
- 10 Indien er roerende zaken in materiële zin en/of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) worden gekocht of verkocht, en/of er tevens schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken door partijen jegens elkaar worden overeengekomen, wordt de courtage mede in rekening gebracht over de koopsom van deze goederen en deze rechten.

Artikel 16: Berekening courtage huur en verhuur

- 1 De courtage wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Voor zover partijen geen grondslag voor de berekening van de courtage zijn overeengekomen, gelden de navolgende leden van dit artikel.
- 2 Bij huur- en verhuurovereenkomsten met betrekking tot



onroerende zaken wordt de courtage berekend over de huursom, met inachtneming van de overige hieronder vermelde bepalingen.

- 3 Onder de huursom wordt verstaan het bedrag dat de huurder en verhuurder overeenkomen als vergoeding voor het enkel genot van de onroerende zaken voor het eerste huurjaar.
- 4 De courtage wordt berekend over de huursom + BTW, indien dit van toepassing is, tenzij de huurder gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
- 5 Indien krachtens de overeenkomst in enig volgend jaar aan huur een ander bedrag verschuldigd zal zijn dan in het eerste huurjaar en dit bedrag bij het tot stand komen van de overeenkomst reeds bekend is, terwijl dit kennelijk een andere strekking heeft dan het in gelijke tred houden van de huur met de waardeontwikkeling van de euro, wordt voor de berekening van de courtage in aanmerking genomen het totaal van die bedragen, gedeeld door het aantal jaren waarop zij betrekking hebben.
- 6 Een gedeelte van een huurjaar wordt als geheel huurjaar gerekend.
- 7 Gelijkgesteld aan huur- en verhuurovereenkomsten worden voor de courtageberekening:
 - pachtovereenkomsten;
 - huur-ruilovereenkomsten;
 - overeenkomsten tot ingebruikgeving;
 - overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik en bewoning;
 - andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals financiële of operationele lease.
- 8 Indien er roerende zaken in materiële zin en/of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gehuurd of verhuurd, wordt onder de huursom mede begrepen de voor deze goederen overeengekomen huurprijs. Worden de goederen mede gekocht of worden verkocht, en/of worden er tevens schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken door partijen jegens elkaar

overeengekomen, dan wordt de courtage mede in rekening gebracht over de koopsom van deze goederen en deze rechten.

Artikel 17: Kosten

- 1 Tenzij anders overeengekomen vergoedt de consument bij een bemiddelingsopdracht de kosten die de makelaar ten behoeve van de consument maakt. Ten aanzien van het maken van deze kosten en de omvang ervan dient de makelaar tevoren met de consument overleg te plegen en afspraken daaromtrent schriftelijk of elektronisch vast te leggen. Een en ander geldt eveneens als de opdracht wordt opgeschort of eindigt door intrekking of anderszins.
- 2 De consument is ter zake van een intrekking nimmer schadeplichtig. De makelaar heeft terzake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals in het vorige lid bedoeld en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon.

Deel 3: Taxatie

Artikel 18: Taxatie

- 1 Taxatie van een onroerende zaak is het geven van een waardeoordeel daarover aan de consument op grond van aard, stand en ligging en de staat waarin de onroerende zaak zich bevindt en het verstrekken van een eenvoudig rapport hierover. Tenzij anders is afgesproken geschiedt de taxatie volgens de geldende versie van het taxatierapport financiering woonruimte dat is



vastgesteld door de representatieve organisaties in de branche. Een taxatie dient door een makelaar in persoon te worden verricht.

- 2 Het taxatierapport dient te omvatten: de naam van de consument, het doel van de taxatie, een korte zakelijke omschrijving van het getaxeerde, de kadastrale gegevens, een oordeel over de waarde onder vermelding van de soort daarvan, bijzondere omstandigheden waarmee rekening is gehouden, de datum waarop de taxatie is verricht en de naam en de gegevens van de taxateur. Het taxatierapport is geen bouwkundig rapport.
- 3 Tenzij anders overeengekomen wordt het rapport aan de consument uitgebracht. De makelaar stelt het rapport niet ter beschikking van derden tenzij hij toestemming heeft verkregen van de consument.
- 4 De makelaar aanvaardt alleen ten opzichte van de consument verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport, dus niet jegens derden.
- 5 Tenzij anders overeengekomen is de consument bij opdracht voor taxatie het overeengekomen honorarium verschuldigd zodra het rapport is afgeleverd.
- 6 Indien de consument de opdracht tot taxatie intrekt voordat deze is uitgevoerd, is de consument voor de reeds verrichte werkzaamheden een vergoeding verschuldigd. Indien over de hoogte van deze vergoeding geen afspraken zijn gemaakt, dient deze naar redelijkheid te worden vastgesteld.
- 7 De door de makelaar in het kader van de taxatieopdracht noodzakelijk gemaakte onkosten ter zake van reis en verblijf, leges en kadastraal onderzoek zullen door de consument worden vergoed.
- 8 Bij taxatie ingevolge een aan meer makelaars verstrekte opdracht wordt het tarief door iedere makelaar in rekening gebracht.
- 9 Bij een opdracht aan meer makelaars gezamenlijk, brengen deze gezamenlijk rapport uit. In dit rapport komen hun gezamenlijke bevindingen tot uitdrukking. Slagen de makelaars er niet in tot gezamenlijke conclusies te komen, dan treden zij in overleg met



de consument omtrent het uitbrengen van een rapport waarin hun uiteenlopende conclusies voorkomen.

- 10 Het honorarium wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Indien het tarief afhankelijk is gesteld van de taxatiewaarde wordt onder taxatiewaarde verstaan:
- a) Bij taxatie van de waarde van een aandeel in een onroerende zaak: De getaxeerde waarde van de gehele onroerende zaak;
 - b) Bij taxatie van de waarde van een appartementsrecht of van een lidmaatschapsrecht van een coöperatie: De getaxeerde waarde van dat appartementsrecht of dat lidmaatschapsrecht;
 - c) Bij taxatie van de waarde van opstallen op erfpachtgrond of het recht van erfpacht (al dan niet met de rechten van de erfpachter op de opstallen): Het getaxeerde bedrag, vermeerderd met het bedrag dat gelijkstaat aan het tienvoud van de geldende canon op jaarbasis;
 - d) Indien de opdracht betrekking heeft op meer dan één soort waarde, of indien het voor het geven van het gevraagde waardeoordeel noodzakelijk is tevens andere soorten waarden te beoordelen en deze oordelen in het rapport vermeld worden: De waarde waarvan de overeengekomen bijbehorende tariefberekening de hoogste uitkomst geeft;
 - e) Bij een taxatie ten behoeve van een geldlening onder hypothecair verband: De onderhandse verkoopwaarde (ook wel marktwaarde genoemd), tenzij deze lager is dan de executiewaarde.

Deel 4: Vastgoedmanagement

Artikel 19: Vastgoedmanagement (beheer)

- 1 Vastgoedmanagement houdt in het verlenen van diensten aan de consument met betrekking tot één of meer onroerende zaken, die de instandhouding en de exploitatie ten goede komen en bijdragen tot een optimaal rendement van de belegde financiële middelen. De consument die opdracht tot vastgoedmanagement geeft, kan

zijn de eigenaar dan wel degene die de onroerende zaken in bezit of anderszins onder zijn zeggenschap heeft.

- 2 De te verlenen diensten kunnen zowel van commerciële als van technische of administratieve aard zijn. De onderstaande diensten kunnen onder andere behoren tot het dienstenpakket van een vastgoedmanager:
 - verzorging van de huurincasso;
 - bemoeienis met bijkomende leveringen en diensten (administratieve verwerking, verrekening met huurders, controle op de kwaliteit van de leveringen en diensten);
 - verzorging van de betaling van kosten en lasten;
 - werkzaamheden in verband met periodieke huurprijswijzigingen;
 - verzorging van het onderhoud (behandeling, beoordeling en het doen verhelpen van klachten, periodieke inspectie, meerjarenplanning, verzorging van controle en betaling van rekeningen);
 - verzorging van het opnieuw verhuurd worden van leegkomende gedeelten en andere activiteiten met betrekking tot verhuurmutaties;
 - verstrekking van adviezen.
- 3 Intrekking van een opdracht tot vastgoedmanagement dient bij voorkeur schriftelijk of elektronisch te geschieden. Bij intrekking dient een opzegtermijn van tenminste 3 maanden in acht te worden genomen;
- 4 De opdracht kan tevens omvatten het vervullen van de functie van bestuur van een Vereniging van Eigenaren van appartementsrechten of de functie van secretaris-penningmeester van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken.





Deel 5: Geschillenregeling en branchegarantie

Artikel 20: Geschillenregeling

- 1 Geschillen tussen consument en makelaar over de totstandkoming of de uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door de makelaar te leveren of geleverde diensten, kunnen zowel door de consument als door de makelaar worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Makelaardij, Bordewijklaan 46, 2591 XR Den Haag (www.degeschillencommissie.nl).
- 2 Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd indien deze een financieel belang van 10.000 euro niet te boven gaan.
- 3 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij de makelaar heeft ingediend.
- 4 Nadat de klacht bij de makelaar is ingediend, moet het geschil uiterlijk drie maanden na het ontstaan daarvan bij de Geschillencommissie aanhangig worden gemaakt.
- 5 Wanneer de consument een geschil voorlegt aan de Geschillencommissie, is de makelaar aan deze keuze gebonden. Indien de makelaar een geschil aan de Geschillencommissie wil voorleggen, moet hij de consument vragen zich binnen vijf weken uit te spreken of hij daarmee akkoord gaat. De makelaar dient daarbij aan te kondigen dat hij zich na het verstrijken van voornoemde

termijn vrij zal achten het geschil bij de rechter aanhangig te maken.

- 6 De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.
- 7 Uitsluitend de rechter dan wel de hierboven genoemde Geschillencommissie is bevoegd van geschillen kennis te nemen.



Artikel 21: Branchegarantie nakoming bindende adviezen.

- 1 De NVM staat tegenover de consument borg voor de nakoming van het door de geschillencommissie uitgebrachte bindend advies tot maximaal 10.000 euro, voor het meerdere heeft de NVM een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat de makelaar het bindend advies nakomt, tenzij het bindend advies binnen twee maanden na verzending hiervan ter toetsing wordt voorgelegd aan de rechter en het vonnis waarbij de rechter het bindend advies onverbindend verklaart in kracht van gewijsde is gegaan.
- 2 Situaties van surséance van betaling en faillissement zijn van de nakomingsgarantie uitgesloten zolang het geschil nog niet ter zitting is behandeld. Situaties van bedrijfsbeëindiging zijn van de nakomingsgarantie uitgesloten zolang het geschil nog niet aanhangig is gemaakt.
- 3 De consument kan schriftelijk een beroep doen op de nakomingsgarantie nadat aantoonbaar is gebleken dat de makelaar het bindend advies niet zelf nakomt, noch het bindend advies binnen 2 maanden na verzending hiervan ter toetsing aan de rechter voorlegt. De uitbetaling van het bedrag geschiedt binnen een termijn van één kalendermaand na ontvangst van het beroep onder voorwaarde dat

de consument zijn vordering op de makelaar aan de NVM heeft overgedragen.

Deel 6: Afwijking en wijziging

Artikel 22: Afwijking

Individuele afwijkingen moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de makelaar en de consument worden vastgelegd.

Artikel 23: Wijziging

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

**Nederlandse Vereniging van Makelaars o.g.
en vastgoeddeskundigen NVM**

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



Algemene Voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk



Deze Algemene Voorwaarden van Stichting Webshop Keurmerk zijn tot stand gekomen in overleg met de Consumentenbond in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg (CZ) van de Sociaal-Economische Raad en treden in werking per 1 juni 2014.

Deze Algemene Voorwaarden zullen worden gebruikt door alle leden van de Stichting Webshop Keurmerk met uitzondering van financiële diensten als bedoeld in de Wet Financieel Toezicht en voor zover deze diensten onder toezicht staan van de Autoriteit Financiële Markten.

Inhoudsopgave:

- Artikel 1 - Definities
- Artikel 2 - Identiteit van de ondernemer
- Artikel 3 - Toepasselijkheid
- Artikel 4 - Het aanbod
- Artikel 5 - De overeenkomst
- Artikel 6 - Herroepingsrecht
- Artikel 7 - Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd
- Artikel 8 - Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan
- Artikel 9 - Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping
- Artikel 10 - Uitsluiting herroepingsrecht
- Artikel 11 - De prijs
- Artikel 12 - Nakoming en extra garantie
- Artikel 13 - Levering en uitvoering
- Artikel 14 - Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging
- Artikel 15 - Betaling
- Artikel 16 - Klachtenregeling
- Artikel 17 - Geschillen
- Artikel 18 - Branchegarantie
- Artikel 19 - Aanvullende of afwijkende bepalingen
- Artikel 20 - Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

Artikel 1 - Definities

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. **Aanvullende overeenkomst:** een overeenkomst waarbij de consument producten, digitale inhoud en/of diensten verwerft in verband met een overeenkomst op afstand en deze zaken, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden geleverd of door een derde partij op basis van een afspraak tussen die derde en de ondernemer;
2. **Bedenktijd:** de termijn waarbinnen de consument gebruik kan maken van zijn herroepingsrecht;
3. **Consument:** de natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die verband houden met zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
4. **Dag:** kalenderdag;
5. **Digitale inhoud:** gegevens die in digitale vorm geproduceerd en geleverd worden;
6. **Duurovereenkomst:** een overeenkomst die strekt tot de regelmatige levering van zaken, diensten en/of digitale inhoud gedurende een bepaalde periode;
7. **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel – waaronder ook begrepen e-mail – dat de consument of ondernemer in staat stelt om informatie die aan hem persoonlijk is gericht, op te slaan op een manier die toekomstige raadpleging of gebruik gedurende een periode die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
8. **Herroepingsrecht:** de mogelijkheid van de consument om binnen de bedenktijd af te zien van de overeenkomst op afstand;
9. **Ondernemer:** de natuurlijke of rechtspersoon die lid is van Stichting Webshop Keurmerk en producten, (toegang tot) digitale inhoud en/of diensten op afstand aan consumenten aanbiedt;

10. **Overeenkomst op afstand:** een overeenkomst die tussen de ondernemer en de consument wordt gesloten in het kader van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand van producten, digitale inhoud en/of diensten, waarbij tot en met het sluiten van de overeenkomst uitsluitend of mede gebruik gemaakt wordt van één of meer technieken voor communicatie op afstand;
11. **Modelformulier voor herroeping:** het in Bijlage I van deze voorwaarden opgenomen Europese modelformulier voor herroeping;
12. **Techniek voor communicatie op afstand:** middel dat kan worden gebruikt voor het sluiten van een overeenkomst, zonder dat consument en ondernemer gelijktijdig in dezelfde ruimte hoeven te zijn samengekomen;

Artikel 2 – Identiteit van de ondernemer

Naam ondernemer

Huyssshop
Vestigingsadres: De Vrieshof 3, 5581TW Waalre
Telefoonnummer 040 287 00 37 (tijdens kantooruren)
info@huyssshop.nl
KvK 50569155
BTW-nr NL822828364B01

Indien de activiteit van de ondernemer is onderworpen aan een relevant vergunningstelsel: de gegevens over de toezichthoudende autoriteit;

Indien de ondernemer een gereguleerd beroep uitoefent:

- de beroepsvereniging of –organisatie waarbij hij is aangesloten **NVM (Nederlandse Vereniging van Makelaars)**
- de beroepstitel, de plaats in de EU of de Europese Economische Ruimte waar deze is toegekend;
- een verwijzing naar de beroepsregels die in Nederland van toepassing zijn en aanwijzingen waar en hoe deze beroepsregels toegankelijk zijn.

Artikel 3 – Toepasselijkheid

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elk aanbod van de ondernemer en op elke tot stand gekomen overeenkomst op afstand tussen ondernemer en consument.
2. Voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, wordt de tekst van deze algemene voorwaarden aan de consument beschikbaar gesteld. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal de ondernemer voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, aangeven op welke wijze de algemene voorwaarden bij de ondernemer zijn in te zien en dat zij op verzoek van de consument zo spoedig mogelijk kosteloos worden toegezonden.
3. Indien de overeenkomst op afstand elektronisch wordt gesloten, kan in afwijking van het vorige lid en voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, de tekst van deze algemene voorwaarden langs elektronische weg aan de consument ter beschikking worden gesteld op zodanige wijze dat deze door de consument op een eenvoudige manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager. Indien dit redelijkerwijs niet mogelijk is, zal voordat de overeenkomst op afstand wordt gesloten, worden aangegeven waar van de algemene voorwaarden langs elektronische weg kan worden kennisgenomen en dat zij op verzoek van de consument langs elektronische weg of op andere wijze kosteloos zullen worden toegezonden.
4. Voor het geval dat naast deze algemene voorwaarden tevens specifieke product- of dienstenvoorwaarden van toepassing zijn, is het tweede en derde lid van overeenkomstige toepassing en kan de consument zich in geval van tegenstrijdige voorwaarden steeds beroepen op de toepasselijke bepaling die voor hem het meest gunstig is.

Artikel 4 – Het aanbod

1. Indien een aanbod een beperkte geldigheidsduur heeft of onder voorwaarden geschiedt, wordt dit nadrukkelijk in het aanbod vermeld.
2. Het aanbod bevat een volledige en nauwkeurige omschrijving van de aangeboden producten, digitale inhoud en/of diensten. De beschrijving is voldoende gedetailleerd om een goede beoordeling van het aanbod door de consument mogelijk te maken. Als de ondernemer gebruik

maakt van afbeeldingen, zijn deze een waarheidsgetrouwe weergave van de aangeboden producten, diensten en/of digitale inhoud. Kennelijke vergissingen of kennelijke fouten in het aanbod binden de ondernemer niet.

3. Elk aanbod bevat zodanige informatie, dat voor de consument duidelijk is wat de rechten en verplichtingen zijn, die aan de aanvaarding van het aanbod zijn verbonden.

Artikel 5 – De overeenkomst

1. De overeenkomst komt, onder voorbehoud van het bepaalde in lid 4, tot stand op het moment van aanvaarding door de consument van het aanbod en het voldoen aan de daarbij gestelde voorwaarden.
2. Indien de consument het aanbod langs elektronische weg heeft aanvaard, bevestigt de ondernemer onverwijld langs elektronische weg de ontvangst van de aanvaarding van het aanbod. Zolang de ontvangst van deze aanvaarding niet door de ondernemer is bevestigd, kan de consument de overeenkomst ontbinden.
3. Indien de overeenkomst elektronisch tot stand komt, treft de ondernemer passende technische en organisatorische maatregelen ter beveiliging van de elektronische overdracht van data en zorgt hij voor een veilige webomgeving. Indien de consument elektronisch kan betalen, zal de ondernemer daartoe passende veiligheidsmaatregelen in acht nemen.
4. De ondernemer kan zich binnen wettelijke kaders – op de hoogte stellen of de consument aan zijn betalingsverplichtingen kan voldoen, alsmede van al die feiten en factoren die van belang zijn voor een verantwoord aangaan van de overeenkomst op afstand. Indien de ondernemer op grond van dit onderzoek goede gronden heeft om de overeenkomst niet aan te gaan, is hij gerechtigd gemotiveerd een bestelling of aanvraag te weigeren of aan de uitvoering bijzondere voorwaarden te verbinden.
5. De ondernemer zal uiterlijk bij levering van het product, de dienst of digitale inhoud aan de consument de volgende informatie, schriftelijk of op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kan worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager, meesturen:
 - a. het bezoekadres van de vestiging van de ondernemer waar de consument met klachten terecht kan;
 - b. de voorwaarden waaronder en de wijze waarop de consument van het herroepingsrecht gebruik kan maken, dan wel een duidelijke melding inzake het uitgesloten zijn van het herroepingsrecht;
 - c. de informatie over garanties en bestaande service na aankoop;
 - d. de prijs met inbegrip van alle belastingen van het product, dienst of digitale inhoud; voor zover van toepassing de kosten van aflevering; en de wijze van betaling, aflevering of uitvoering van de overeenkomst op afstand;
 - e. de vereisten voor opzegging van de overeenkomst indien de overeenkomst een duur heeft van meer dan één jaar of van onbepaalde duur is;
 - f. indien de consument een herroepingsrecht heeft, het modelformulier voor herroeping.
6. In geval van een duurtransactie is de bepaling in het vorige lid slechts van toepassing op de eerste levering.

Artikel 6 – Herroepingsrecht

Bij producten:

1. De consument kan een overeenkomst met betrekking tot de aankoop van een product gedurende een bedenktijd van minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
2. De in lid 1 genoemde bedenktijd gaat in op de dag nadat de consument, of een vooraf door de consument aangewezen derde, die niet de vervoerder is, het product heeft ontvangen, of:
 - a. als de consument in eenzelfde bestelling meerdere producten heeft besteld: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het laatste product heeft ontvangen. De ondernemer mag, mits hij de consument hier voorafgaand aan het bestelproces op duidelijke wijze over heeft geïnformeerd, een bestelling van meerdere producten met een verschillende levertijd weigeren.
 - b. als de levering van een product bestaat uit verschillende zendingen of onderdelen: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, de laatste zending of het laatste onderdeel heeft ontvangen;

- c. bij overeenkomsten voor regelmatige levering van producten gedurende een bepaalde periode: de dag waarop de consument, of een door hem aangewezen derde, het eerste product heeft ontvangen.

Bij diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd:

3. De consument kan een dienstenovereenkomst en een overeenkomst voor levering van digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd gedurende minimaal 14 dagen zonder opgave van redenen ontbinden. De ondernemer mag de consument vragen naar de reden van herroeping, maar deze niet tot opgave van zijn reden(en) verplichten.
4. De in lid 3 genoemde bedenktijd gaat in op de dag die volgt op het sluiten van de overeenkomst.

Verlengde bedenktijd voor producten, diensten en digitale inhoud die niet op een materiële drager is geleverd bij niet informeren over herroepingsrecht:

5. Indien de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, loopt de bedenktijd af twaalf maanden na het einde van de oorspronkelijke, overeenkomstig de vorige leden van dit artikel vastgestelde bedenktijd.
6. Indien de ondernemer de in het voorgaande lid bedoelde informatie aan de consument heeft verstrekt binnen twaalf maanden na de ingangsdatum van de oorspronkelijke bedenktijd, verstrijkt de bedenktijd 14 dagen na de dag waarop de consument die informatie heeft ontvangen.

Artikel 7 – Verplichtingen van de consument tijdens de bedenktijd

1. Tijdens de bedenktijd zal de consument zorgvuldig omgaan met het product en de verpakking. Hij zal het product slechts uitpakken of gebruiken in de mate die nodig is om de aard, de kenmerken en de werking van het product vast te stellen. Het uitgangspunt hierbij is dat de consument het product slechts mag hanteren en inspecteren zoals hij dat in een winkel zou mogen doen.
2. De consument is alleen aansprakelijk voor waardevermindering van het product die het gevolg is van een manier van omgaan met het product die verder gaat dan toegestaan in lid 1.
3. De consument is niet aansprakelijk voor waardevermindering van het product als de ondernemer hem niet voor of bij het sluiten van de overeenkomst alle wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht heeft verstrekt.

Artikel 8 – Uitoefening van het herroepingsrecht door de consument en kosten daarvan

1. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, meldt hij dit binnen de bedenktijd door middel van het modelformulier voor herroeping of op andere ondubbelzinnige wijze aan de ondernemer.
2. Zo snel mogelijk, maar binnen 14 dagen vanaf de dag volgend op de in lid 1 bedoelde melding, zendt de consument het product terug, of overhandigt hij dit aan (een gemachtigde van) de ondernemer. Dit hoeft niet als de ondernemer heeft aangeboden het product zelf af te halen. De consument heeft de terugzendtermijn in elk geval in acht genomen als hij het product terugzendt voordat de bedenktijd is verstreken.
3. De consument zendt het product terug met alle geleverde toebehoren, indien redelijkerwijs mogelijk in originele staat en verpakking, en conform de door de ondernemer verstrekte redelijke en duidelijke instructies.
4. Het risico en de bewijslast voor de juiste en tijdige uitoefening van het herroepingsrecht ligt bij de consument.
5. De consument draagt de rechtstreekse kosten van het terugzenden van het product. Als de ondernemer niet heeft gemeld dat de consument deze kosten moet dragen of als de ondernemer aangeeft de kosten zelf te dragen, hoeft de consument de kosten voor terugzending niet te dragen.
6. Indien de consument herroept na eerst uitdrukkelijk te hebben verzocht dat de verrichting van de dienst of de levering van gas, water of elektriciteit die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of bepaalde hoeveelheid aanvangt tijdens de bedenktijd, is de consument de ondernemer een bedrag verschuldigd dat evenredig is aan dat gedeelte van de verbintenis dat door de ondernemer is nagekomen op het moment van herroeping, vergeleken met de volledige nakoming van de verbintenis.
7. De consument draagt geen kosten voor de uitvoering van diensten of de levering van water, gas of elektriciteit, die niet gereed voor verkoop zijn gemaakt in een beperkt volume of hoeveelheid, of tot levering van stadsverwarming, indien:

- a. de ondernemer de consument de wettelijk verplichte informatie over het herroepingsrecht, de kostenvergoeding bij herroeping of het modelformulier voor herroeping niet heeft verstrekt, of;
 - b. de consument niet uitdrukkelijk om de aanvang van de uitvoering van de dienst of levering van gas, water, elektriciteit of stadsverwarming tijdens de bedenktijd heeft verzocht.
8. De consument draagt geen kosten voor de volledige of gedeeltelijke levering van niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, indien:
- a. hij voorafgaand aan de levering ervan niet uitdrukkelijk heeft ingestemd met het beginnen van de nakoming van de overeenkomst voor het einde van de bedenktijd;
 - b. hij niet heeft erkend zijn herroepingsrecht te verliezen bij het verlenen van zijn toestemming; of
 - c. de ondernemer heeft nagelaten deze verklaring van de consument te bevestigen.
9. Als de consument gebruik maakt van zijn herroepingsrecht, worden alle aanvullende overeenkomsten van rechtswege ontbonden.

Artikel 9 – Verplichtingen van de ondernemer bij herroeping

1. Als de ondernemer de melding van herroeping door de consument op elektronische wijze mogelijk maakt, stuurt hij na ontvangst van deze melding onverwijld een ontvangstbevestiging.
2. De ondernemer vergoedt alle betalingen van de consument, inclusief eventuele leveringskosten door de ondernemer in rekening gebracht voor het geretourneerde product, onverwijld doch binnen 14 dagen volgend op de dag waarop de consument hem de herroeping meldt. Tenzij de ondernemer aanbiedt het product zelf af te halen, mag hij wachten met terugbetalen tot hij het product heeft ontvangen of tot de consument aantoont dat hij het product heeft teruggezonden, naar gelang welk tijdstip eerder valt.
3. De ondernemer gebruikt voor terugbetaling hetzelfde betaalmiddel dat de consument heeft gebruikt, tenzij de consument instemt met een andere methode. De terugbetaling is kosteloos voor de consument.
4. Als de consument heeft gekozen voor een duurdere methode van levering dan de goedkoopste standaardlevering, hoeft de ondernemer de bijkomende kosten voor de duurdere methode niet terug te betalen.

Artikel 10 – Uitsluiting herroepingsrecht

De ondernemer kan de navolgende producten en diensten uitsluiten van het herroepingsrecht, maar alleen als de ondernemer dit duidelijk bij het aanbod, althans tijdig voor het sluiten van de overeenkomst, heeft vermeld:

1. Producten of diensten waarvan de prijs gebonden is aan schommelingen op de financiële markt waarop de ondernemer geen invloed heeft en die zich binnen de herroepingstermijn kunnen voordoen
2. Overeenkomsten die gesloten zijn tijdens een openbare veiling. Onder een openbare veiling wordt verstaan een verkoopmethode waarbij producten, digitale inhoud en/of diensten door de ondernemer worden aangeboden aan de consument die persoonlijk aanwezig is of de mogelijkheid krijgt persoonlijk aanwezig te zijn op de veiling, onder leiding van een veilingmeester, en waarbij de succesvolle bieder verplicht is de producten, digitale inhoud en/of diensten af te nemen;
3. Dienstenovereenkomsten, na volledige uitvoering van de dienst, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij zijn herroepingsrecht verliest zodra de ondernemer de overeenkomst volledig heeft uitgevoerd;
4. Dienstenovereenkomsten voor terbeschikkingstelling van accommodatie, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering is voorzien en anders dan voor woondoeleinden, goederenvervoer, autoverhuurdiensten en catering;
5. Overeenkomsten met betrekking tot vrijetijdsbesteding, als in de overeenkomst een bepaalde datum of periode van uitvoering daarvan is voorzien;
6. Volgens specificaties van de consument vervaardigde producten, die niet geprefabriceerd zijn en die worden vervaardigd op basis van een individuele keuze of beslissing van de consument, of die duidelijk voor een specifieke persoon bestemd zijn;
7. Producten die snel bederven of een beperkte houdbaarheid hebben;
8. Verzegelde producten die om redenen van gezondheidsbescherming of hygiëne niet geschikt zijn om te worden teruggezonden en waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
9. Producten die na levering door hun aard onherroepelijk vermengd zijn met andere producten;

10. Alcoholische dranken waarvan de prijs is overeengekomen bij het sluiten van de overeenkomst, maar waarvan de levering slechts kan plaatsvinden na 30 dagen, en waarvan de werkelijke waarde afhankelijk is van schommelingen van de markt waarop de ondernemer geen invloed heeft;
11. Verzegelde audio-, video-opnamen en computerprogrammatuur, waarvan de verzegeling na levering is verbroken;
12. Kranten, tijdschriften of magazines, met uitzondering van abonnementen hierop;
13. De levering van digitale inhoud anders dan op een materiële drager, maar alleen als:
 - a. de uitvoering is begonnen met uitdrukkelijke voorafgaande instemming van de consument; en
 - b. de consument heeft verklaard dat hij hiermee zijn herroepingsrecht verliest.

Artikel 11 – De prijs

1. Gedurende de in het aanbod vermelde geldigheidsduur worden de prijzen van de aangeboden producten en/of diensten niet verhoogd, behoudens prijswijzigingen als gevolg van veranderingen in btw-tarieven.
2. In afwijking van het vorige lid kan de ondernemer producten of diensten waarvan de prijzen gebonden zijn aan schommelingen op de financiële markt en waar de ondernemer geen invloed op heeft, met variabele prijzen aanbieden. Deze gebondenheid aan schommelingen en het feit dat eventueel vermelde prijzen richtprijzen zijn, worden bij het aanbod vermeld.
3. Prijsverhogingen binnen 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien zij het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen.
4. Prijsverhogingen vanaf 3 maanden na de totstandkoming van de overeenkomst zijn alleen toegestaan indien de ondernemer dit bedongen heeft en:
 - a. deze het gevolg zijn van wettelijke regelingen of bepalingen; of
 - b. de consument de bevoegdheid heeft de overeenkomst op te zeggen met ingang van de dag waarop de prijsverhoging ingaat.
5. De in het aanbod van producten of diensten genoemde prijzen zijn inclusief btw.

Artikel 12 – Nakoming overeenkomst en extra garantie

1. De ondernemer staat er voor in dat de producten en/of diensten voldoen aan de overeenkomst, de in het aanbod vermelde specificaties, aan de redelijke eisen van deugdelijkheid en/of bruikbaarheid en de op de datum van de totstandkoming van de overeenkomst bestaande wettelijke bepalingen en/of overheidsvoorschriften. Indien overeengekomen staat de ondernemer er tevens voor in dat het product geschikt is voor ander dan normaal gebruik.
2. Een door de ondernemer, diens toeleverancier, fabrikant of importeur verstrekte extra garantie beperkt nimmer de wettelijke rechten en vorderingen die de consument op grond van de overeenkomst tegenover de ondernemer kan doen gelden indien de ondernemer is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.
3. Onder extra garantie wordt verstaan iedere verbintenis van de ondernemer, diens toeleverancier, importeur of producent waarin deze aan de consument bepaalde rechten of vorderingen toekent die verder gaan dan waartoe deze wettelijk verplicht is in geval hij is tekortgeschoten in de nakoming van zijn deel van de overeenkomst.

Artikel 13 – Levering en uitvoering

1. De ondernemer zal de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht nemen bij het in ontvangst nemen en bij de uitvoering van bestellingen van producten en bij de beoordeling van aanvragen tot verlening van diensten.
2. Als plaats van levering geldt het adres dat de consument aan de ondernemer kenbaar heeft gemaakt.
3. Met inachtneming van hetgeen hierover in artikel 4 van deze algemene voorwaarden is vermeld, zal de ondernemer geaccepteerde bestellingen met bekwame spoed doch uiterlijk binnen 30 dagen uitvoeren, tenzij een andere leveringstermijn is overeengekomen. Indien de bezorging vertraging ondervindt, of indien een bestelling niet dan wel slechts gedeeltelijk kan worden uitgevoerd, ontvangt de consument hiervan uiterlijk 30 dagen nadat hij de bestelling geplaatst heeft bericht. De consument heeft in dat geval het recht om de overeenkomst zonder kosten te ontbinden en recht op eventuele schadevergoeding.
4. Na ontbinding conform het vorige lid zal de ondernemer het bedrag dat de consument betaald heeft onverwijld terugbetalen.

5. Het risico van beschadiging en/of vermissing van producten berust bij de ondernemer tot het moment van bezorging aan de consument of een vooraf aangewezen en aan de ondernemer bekend gemaakte vertegenwoordiger, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Artikel 14 – Duurtransacties: duur, opzegging en verlenging

Opzegging:

1. De consument kan een overeenkomst die voor onbepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
2. De consument kan een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, te allen tijde tegen het einde van de bepaalde duur opzeggen met inachtneming van daartoe overeengekomen opzeggingsregels en een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
3. De consument kan de in de vorige leden genoemde overeenkomsten:
 - te allen tijde opzeggen en niet beperkt worden tot opzegging op een bepaald tijdstip of in een bepaalde periode;
 - tenminste opzeggen op dezelfde wijze als zij door hem zijn aangegaan;
 - altijd opzeggen met dezelfde opzegtermijn als de ondernemer voor zichzelf heeft bedongen.

Verlenging:

4. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten (elektriciteit daaronder begrepen) of diensten, mag niet stilzwijgend worden verlengd of vernieuwd voor een bepaalde duur.
5. In afwijking van het vorige lid mag een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van dag- nieuws- en weekbladen en tijdschriften stilzwijgend worden verlengd voor een bepaalde duur van maximaal drie maanden, als de consument deze verlengde overeenkomst tegen het einde van de verlenging kan opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand.
6. Een overeenkomst die voor bepaalde tijd is aangegaan en die strekt tot het geregeld afleveren van producten of diensten, mag alleen stilzwijgend voor onbepaalde duur worden verlengd als de consument te allen tijde mag opzeggen met een opzegtermijn van ten hoogste één maand. De opzegtermijn is ten hoogste drie maanden in geval de overeenkomst strekt tot het geregeld, maar minder dan eenmaal per maand, afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften.
7. Een overeenkomst met beperkte duur tot het geregeld ter kennismaking afleveren van dag-, nieuws- en weekbladen en tijdschriften (proef- of kennismakingsabonnement) wordt niet stilzwijgend voortgezet en eindigt automatisch na afloop van de proef- of kennismakingsperiode.

Duur:

8. Als een overeenkomst een duur van meer dan een jaar heeft, mag de consument na een jaar de overeenkomst te allen tijde met een opzegtermijn van ten hoogste één maand opzeggen, tenzij de redelijkheid en billijkheid zich tegen opzegging vóór het einde van de overeengekomen duur verzetten.

Artikel 15 – Betaling

1. Voor zover niet anders is bepaald in de overeenkomst of aanvullende voorwaarden, dienen de door de consument verschuldigde bedragen te worden voldaan binnen 14 dagen na het ingaan van de bedenktijd, of bij het ontbreken van een bedenktijd binnen 14 dagen na het sluiten van de overeenkomst. In geval van een overeenkomst tot het verlenen van een dienst, vangt deze termijn aan op de dag nadat de consument de bevestiging van de overeenkomst heeft ontvangen.
2. Bij de verkoop van producten aan consumenten mag de consument in algemene voorwaarden nimmer verplicht worden tot vooruitbetaling van meer dan 50%. Wanneer vooruitbetaling is bedongen, kan de consument geen enkel recht doen gelden aangaande de uitvoering van de desbetreffende bestelling of dienst(en), alvorens de bedongen vooruitbetaling heeft plaatsgevonden.
3. De consument heeft de plicht om onjuistheden in verstrekte of vermelde betaalgegevens onverwijld aan de ondernemer te melden.
4. Indien de consument niet tijdig aan zijn betalingsverplichting(en) voldoet, is deze, nadat hij door de ondernemer is gewezen op de te late betaling en de ondernemer de consument een termijn van 14 dagen heeft gegund om alsnog aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen, na het uitblijven van betaling binnen deze 14-dagen-termijn, over het nog verschuldigde bedrag de

wettelijke rente verschuldigd en is de ondernemer gerechtigd de door hem gemaakte buitengerechterlijke incassokosten in rekening te brengen. Deze incassokosten bedragen maximaal: 15% over openstaande bedragen tot € 2.500,=; 10% over de daaropvolgende € 2.500,= en 5% over de volgende € 5.000,= met een minimum van € 40,=. De ondernemer kan ten voordele van de consument afwijken van genoemde bedragen en percentages.

Artikel 16 – Klachtenregeling

1. De ondernemer beschikt over een voldoende bekende gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de overeenkomst moeten binnen bewakende tijd nadat de consument de gebreken heeft geconstateerd, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de ondernemer.
3. Bij de ondernemer ingediende klachten worden binnen een termijn van 14 dagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de ondernemer binnen de termijn van 14 dagen geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie wanneer de consument een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Een klacht over een product, dienst of de service van de ondernemer kan eveneens worden ingediend via een klachtenformulier op de consumentenpagina van de website van Stichting Webshop Keurmerk (<http://keurmerk.info/Home/MisbruikOfKlacht>). De klacht wordt dan zowel naar de betreffende ondernemer als naar Stichting Webshop Keurmerk gestuurd.
5. Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn dan wel binnen 3 maanden na het indienen van de klacht in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

Artikel 17 – Geschillen

1. Op overeenkomsten tussen de ondernemer en de consument waarop deze algemene voorwaarden betrekking hebben, is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.
2. Geschillen tussen de consument en de ondernemer over de totstandkoming of uitvoering van overeenkomsten met betrekking tot door deze ondernemer te leveren of geleverde producten en diensten, kunnen, met inachtneming van het hierna bepaalde, zowel door de consument als de ondernemer worden voorgelegd aan de Geschillencommissie Webshop, Postbus 90600, 2509 LP te Den Haag (www.sgc.nl).
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien de consument zijn klacht eerst binnen bewakende tijd aan de ondernemer heeft voorgelegd.
4. Uiterlijk drie maanden nadat het geschil is ontstaan dient het geschil schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt.
5. Wanneer de consument een geschil wil voorleggen aan de Geschillencommissie, is de ondernemer aan deze keuze gebonden. Wanneer de ondernemer dat wil doen, zal de consument binnen vijf weken na een daartoe door de ondernemer schriftelijk gedaan verzoek, schriftelijk dienen uit te spreken of hij zulks ook wenst dan wel het geschil wil laten behandelen door de daartoe bevoegde rechter. Verneemt de ondernemer de keuze van de consument niet binnen de termijn van vijf weken, dan is de ondernemer gerechtigd het geschil voor te leggen aan de bevoegde rechter.
6. De Geschillencommissie doet uitspraak onder de voorwaarden zoals deze zijn vastgesteld in het reglement van de Geschillencommissie (<http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies/2701/webshop>). De beslissingen van de Geschillencommissie geschieden bij wege van bindend advies.
7. De Geschillencommissie zal een geschil niet behandelen of de behandeling staken, indien aan de ondernemer surseance van betaling is verleend, deze in staat van faillissement is geraakt of zijn bedrijfsactiviteiten feitelijk heeft beëindigd, voordat een geschil door de commissie op de zitting is behandeld en een einduitspraak is gewezen.
8. Indien naast de Geschillencommissie Webshop een andere erkende of bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) aangesloten geschillencommissie bevoegd is, is voor geschillen betreffende hoofdzakelijk de methode van verkoop of dienstverlening op afstand de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk bij voorkeur bevoegd. Voor alle overige geschillen de andere erkende bij SGC of Kifid aangesloten geschillencommissie.

Artikel 18 – Branchegarantie

1. Stichting Webshop Keurmerk staat garant voor de nakoming van de bindende adviezen van de Geschillencommissie Stichting Webshop Keurmerk door haar leden, tenzij het lid besluit het bindend advies binnen twee maanden na de verzending ervan ter toetsing aan de rechter voor te leggen. Deze garantstelling herleeft, indien het bindend advies na toetsing door de rechter in stand is gebleven en het vonnis waaruit dit blijkt, in kracht van gewijsde is gegaan. Tot maximaal een bedrag van €10.000,- per bindend advies, wordt dit bedrag door Stichting Webshop Keurmerk aan de consument uitgekeerd. Bij bedragen groter dan €10.000,- per bindend advies, wordt €10.000,- uitgekeerd. Voor het meerdere heeft Stichting Webshop Keurmerk een inspanningsverplichting om ervoor te zorgen dat het lid het bindend advies nakomt.
2. Voor toepassing van deze garantie is vereist dat de consument een schriftelijk beroep hierop doet bij Stichting Webshop Keurmerk en dat hij zijn vordering op de ondernemer overdraagt aan Stichting Webshop Keurmerk. Indien de vordering op de ondernemer meer bedraagt dan €10.000,-, wordt de consument aangeboden zijn vordering voor zover die boven het bedrag van €10.000,- uitkomt over te dragen aan Stichting Webshop Keurmerk, waarna deze organisatie op eigen naam en kosten de betaling daarvan in rechte zal vragen ter voldoening aan de consument.

Artikel 19 – Aanvullende of afwijkende bepalingen

Aanvullende dan wel van deze algemene voorwaarden afwijkende bepalingen mogen niet ten nadele van de consument zijn en dienen schriftelijk te worden vastgelegd dan wel op zodanige wijze dat deze door de consument op een toegankelijke manier kunnen worden opgeslagen op een duurzame gegevensdrager.

Artikel 20 – Wijziging van de algemene voorwaarden Stichting Webshop Keurmerk

1. Stichting Webshop Keurmerk zal deze algemene voorwaarden niet wijzigen dan in overleg met de Consumentenbond.
2. Wijzigingen in deze voorwaarden zijn slechts van kracht nadat deze op daartoe geëigende wijze zijn gepubliceerd, met dien verstande, dat bij toepasselijke wijzigingen gedurende de looptijd van een aanbod de voor de consument meest gunstige bepaling zal prevaleren.

**Adres Stichting Webshop Keurmerk:
Willemsparkweg 193, 1071 HA Amsterdam**

Bijlage I: Modelformulier voor herroeping

Modelformulier voor herroeping

(dit formulier alleen invullen en terugzenden wanneer u de overeenkomst wilt herroepen)

- **Aan:** **[naam ondernemer]**

 [geografisch adres ondernemer]

 [faxnummer ondernemer, indien beschikbaar]

 [e-mailadres of elektronisch adres van ondernemer]

- Ik/Wij* deel/delen* u hierbij mede, dat ik/wij* onze overeenkomst betreffende

de verkoop van de volgende producten: [aanduiding product]*

de levering van de volgende digitale inhoud: [aanduiding digitale inhoud]*

de verrichting van de volgende dienst: [aanduiding dienst]*,

herroept/herroepen*

- Besteld op*/ontvangen op* [datum bestelling bij diensten of ontvangst bij producten]
- [Naam consumenten(en)]
- [Adres consument(en)]
- [Handtekening consument(en)] (alleen wanneer dit formulier op papier wordt ingediend)

* Doorhalen wat niet van toepassing is of invullen wat van toepassing is.