



Algemene Voorwaarden

januari 2020

Definities:

- a. Klant: opdrachtgever, natuurlijk persoon
- b. Bemiddelaar: tussenpersoon die de belangen behartigt van zijn/haar opdrachtgever
- c. Loon: vergoeding die de klant aan de bemiddelaar betaalt voor zijn/haar dienstverlening exclusief bijkomende kosten. Loon wordt ook 'courtage' of 'honorarium' genoemd.
- d. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mail

Artikel 1. Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke opdracht tot dienstverlening van TweedehuisVerkoopbemiddeling aan zijn/haar klant.

Artikel 2. Hoe regelt u als klant de opdracht met de bemiddelaar?

1. De bemiddelaar legt de opdracht schriftelijk vast. Daarbij geeft hij/zij aan dat deze algemene voorwaarden van toepassing zijn.
2. De opdracht bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening, het loon en de eventueel bijkomende kosten. Geeft u later in het verkooptraject aanvullende opdracht? Dan bevestigt de bemiddelaar dit wederom schriftelijk, inclusief de prijsafspraken voor deze dienstverlening.
3. Het loon en de kosten in de opdracht zijn exclusief btw
4. Als u het aanbod van de bemiddelaar aanvaardt, is er sprake van een opdracht. Bij een verschil van mening moet de bemiddelaar aantonen dat u het aanbod heeft aanvaardt. Kan hij/zij dit niet, hoeft u de bemiddelaar niets te betalen.
5. U tekent voor deze algemene voorwaarden bij het aanbod van de bemiddelaar.

Artikel 3. Bedenktijd

1. In de opdracht staat of er een bedenktijd is. Wij hanteren 3 werkdagen bedenktijd waarin u van de opdracht af kunt zien.
2. Wilt u de opdracht binnen de bedenktijd ontbinden? Dan moet u dat binnen de bedenktijd schriftelijk aan de bemiddelaar melden. U kunt dit per e-mail doen.

Artikel 4. Verplichtingen van de bemiddelaar

1. De bemiddelaar voert de opdracht zorgvuldig en deskundig uit.
2. De bemiddelaar houdt u regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
3. De bemiddelaar houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de wettelijke bepalingen van de AVG, de wet op de Privacy.

Artikel 5. Verplichtingen van de opdrachtgever

1. U geeft de bemiddelaar alle informatie die hij/zij nodig heeft om de opdracht uit te voeren.
2. U heeft een meldingsplicht van alle zichtbare en onzichtbare gebreken aan of bij het pand of perceel.

3. Tenzij u schriftelijk iets anders afspreekt, mag u geen activiteiten ontplooiën die de bemiddelaar bij het vervullen van zijn/haar opdracht hinderen. U mag bijvoorbeeld geen gebruik maken van een andere makelaar.
4. Als uw pand of perceel verkocht is en de koper doet een beroep op een ontbindende of opschortende voorwaarde in de koopovereenkomst of op ontbinding binnen de wettelijke bedenktijd, moet u dit direct schriftelijk aan de bemiddelaar melden.

Artikel 6. Welke werkzaamheden voert de bemiddelaar uit?

1. De bemiddelaar voert voor het afgesproken loon de werkzaamheden uit die nodig zijn voor de vervulling van de opdracht. De opdracht betreft bemiddeling of het verrichten van andere dienstverlening.
2. Alle voor het loon afgesproken werkzaamheden worden duidelijk, begrijpelijk en zo concreet mogelijk schriftelijk vastgelegd.
3. Als sprake is van een opdracht tot bemiddeling, omvat de opdracht altijd de volgende werkzaamheden:
 - Het beoordelen van de waarde van de onroerende zaak
 - Het geven van advies over de onderhandelingen
 - Het voeren van de onderhandelingen
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen omvat de opdracht tot bemiddeling daarnaast ten minste de volgende werkzaamheden:
 - Het uitvoeren van de benodigde promotionele activiteiten
 - Het verzorgen en begeleiden van bezichtigingen
 - Advies geven over en het opstellen van de koopovereenkomst
 - Het begeleiden bij de afwikkeling van de verkoop

Artikel 7. Wanneer heeft de bemiddelaar de opdracht vervuld?

1. Tenzij u schriftelijk in de opdracht anders heeft afgesproken geldt het volgende:
 - De bemiddelaar heeft zijn/haar opdracht vervuld, zodra de afgesproken prestatie is geleverd.
 - Bij een opdracht tot bemiddeling is de opdracht vervuld als de koopovereenkomst door beide partijen is ondertekend. De bemiddelaar begeleidt u dan nog wel bij de afwikkeling.
 - Een opdracht tot bemiddeling is ook vervuld als tijdens de looptijd van de opdracht een koopovereenkomst tot stand komt die niet het gevolg is van de door bemiddelaar verleende diensten.
2. Bij een koopovereenkomst waarin opschortende of ontbindende voorwaarden staan (inclusief de bedenktijd), is de opdracht pas vervuld als de opschortende voorwaarden zijn vervuld en partijen geen beroep meer kunnen doen op ontbindende voorwaarden.

Artikel 8. Welke kosten brengt de bemiddelaar in rekening?

Naast loon kan de bemiddelaar ook kosten in rekening brengen, bijvoorbeeld voor advertenties. Hij/zij brengt die kosten alleen in rekening als u hiermee vooraf heeft ingestemd. Gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd.

Artikel 9. Wanneer heeft de bemiddelaar recht op het loon en gemaakte kosten?

1. Tenzij anders schriftelijk afgesproken:
 - De bemiddelaar heeft recht op loon als de opdracht is vervuld.
 - De kosten voor advertenties worden vooraf aan de werkzaamheden gefactureerd en door u betaald.
 - Het loon wordt pas tijdens de eigendomsoverdracht bij de notaris door u betaald. Dit wordt door de betrokken notaris geregeld.
 - U hoeft 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 bemiddelaar u een gespecificeerde factuur met een redelijke betalingstermijn. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten voor advertenties en eventueel andere afspraken.

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 10. Wat doet de bemiddelaar als u niet op tijd betaalt?

1. Als u niet op tijd betaalt, stuurt de bemiddelaar 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 bemiddelaar de wettelijke rente in rekening brengen.
3. Na de genoemde twee weken mag de bemiddelaar 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 11. 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 bemiddelaar heeft bij intrekking recht op vergoeding van de afgesproken kosten, voor zover die zijn gemaakt. De bemiddelaar heeft geen recht op een deel van het loon, tenzij in de opdracht iets anders is afgesproken of dat voortvloeit uit artikel 16.
4. U bent niet verplicht om eventuele schade te vergoeden die de bemiddelaar door de intrekking lijdt.

Artikel 12. Kan de bemiddelaar de opdracht teruggeven?

1. De bemiddelaar kan de opdracht alleen teruggeven als hij daar gewichtige redenen voor heeft. Een gewichtige reden is in ieder geval:
 - Een ernstig verstoring van de relatie tussen de bemiddelaar en u.
 - Wanneer de bemiddelaar anders voor zowel koper als verkoper zou werken.
2. U hoeft de bemiddelaar geen loon te betalen als hij de opdracht teruggeeft. Dat kan anders zijn als artikel 16 van toepassing is. Gemaakte kosten (voor zover afgesproken) moet u wel betalen, tenzij dit onredelijk is.

Artikel 13. Wat gebeurt er als een tot stand gekomen koopovereenkomst niet tot uitvoering komt?

Het kan zijn dat de opdracht tot bemiddeling is vervuld, de koopovereenkomst is getekend en opschortende en ontbindende voorwaarden (inclusief de wettelijke bedenktijd) zijn uitgewerkt. Maar als een van de partijen niet meewerkt aan de uitvoering, resulteert de koopovereenkomst toch niet in een daadwerkelijke overdracht. In zo'n geval heeft de bemiddelaar recht op het afgesproken loon, tenzij u aannemelijk maakt dat de bemiddelaar tekort is geschoten en dat daardoor de koopovereenkomst niet tot uitvoering komt.

Artikel 14. Wat gebeurt er als de onroerende zaak aan een van de eigenaren, de partner of een derde wordt toebedeeld?

In sommige gevallen wordt een woning toebedeeld aan een van de eigenaren, de echtgenoot of partner terwijl de bemiddelingsopdracht tot verkoop nog loopt. De opdracht eindigt daardoor. Als is afgesproken dat het loon van de bemiddelaar afhankelijk is van de verkoop van de woning, wordt het loon berekend op basis van de waarde van de toebedeling. Als bijvoorbeeld bij een echtscheiding (beide partners bezitten 50% van het huis) een van de partners zijn of haar deel aan de ander toebedeelt, wordt de vergoeding berekend over 50% van de waarde van het huis. Dit principe geldt ook als de eigenaar een deel van het huis aan een derde schenkt. De bemiddelaar en u kunnen andere afspraken maken over hoe het loon berekend wordt bij toedeling.

Artikel 15. 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 meerder 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 11 lid 3 en lid 4 van toepassing.

Artikel 16. Kan het zijn dat u na beëindiging van de opdracht de bemiddelaar toch nog loon moet betalen?

Als na beëindiging van de bemiddelingsopdracht er toch een koopovereenkomst tot stand komt, geldt het volgende. U moet de bemiddelaar 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 5 lid 2. De bemiddelaar heeft dan recht op het overeengekomen loon of een redelijk deel daarvan, tenzij u andere afspraken heeft gemaakt.

Artikel 17. Klachten en/of verbeteringen

1. De bemiddelaar streeft in alles naar een hoogwaardige dienstverlening. Als u ontevreden bent over de dienstverlening van uw bemiddelaar of wanneer u suggesties voor verbetering heeft, kunt u uw klacht of suggestie sturen aan:

TweedehuisVerkoopbemiddeling
Prins Willem-Alexanderlaan 28
1611 EV Bovenkarspel

U kunt ook gebruikmaken van het contactformulier of een e-mail sturen aan nanda@2de-huis.nl. Uw melding wordt vertrouwelijk behandeld in overeenstemming met de bescherming van persoonsgegevens.

2. Als u een klacht heeft ingediend ontvangt u binnen een week na ontvangst van de klacht een ontvangstbevestiging en informatie over de verdere procedure van de klachtbehandeling. Binnen twee weken na de ontvangst van uw klacht wordt er overleg met u gevoerd. Dit overleg dient er onder andere toe om vast te stellen of de klacht door middel van bemiddeling kan worden afgehandeld en om vast te stellen in hoeverre de klacht voor verdere behandeling in aanmerking komt. Indien dit overleg leidt tot een passende oplossing voor de klager, wordt de klacht als afgewikkeld beschouwd. U en degene tegen wie de klacht is gericht worden hierover schriftelijk geïnformeerd.
3. In de gevallen waarin overleg of bemiddeling niet leidt tot een passende oplossing voor u, wordt de behandeling van de klacht voortgezet. TweedehuisVerkoopbemiddeling zal een nader onderzoek naar de klacht in gang zetten en afhankelijk van de aard van de klacht de hiervoor benodigde deskundigen inschakelen. TweedehuisVerkoopbemiddeling zal uiterlijk binnen 8 weken na ontvangst van de klacht schriftelijk en gemotiveerd haar bevindingen aan u communiceren.