



Hoofdstuk 1. Algemene bepalingen

Artikel 1: Definities en begrippen

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Consument: opdrachtgever, natuurlijk persoon, niet handelende in de uitoefening van een beroep of bedrijf;
- b. Makelaar: Mijn Huis Makelaardij dan wel een bij Mijn Huis Makelaardij (hierna: MHM), aangesloten makelaar dan wel het bedrijf van een bij de MHM aangesloten makelaar;
- c. Onroerende zaken: onder onroerende zaken worden ook beperkte rechten op onroerende zaken verstaan zoals erfpacht en opstal;
- d. Opdracht: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening. Onder dienstverlening wordt verstaan: de bemiddeling of advisering met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken ([artikel 11](#) e.v.); de taxatie van onroerende zaken ([artikel 17](#)) en de overige door de makelaar te verrichten diensten;
- 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 en/of advies met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken;
- g. MHM: Mijn Huis Makelaardij;
- h. Geschillencommissie: de Onafhankelijke Ad Hoc Geschillencommissie Makelaardij door MHM in goed overleg met de consument in te stellen en bestaande uit tenminste één jurist, één gecertificeerd makelaar en één deskundige op het gebied van consumentenbelangen;
- i. Woning: een tot bewoning bestemde onroerende zaak of registergoed.

Artikel 2: Werkingssfeer algemene consumentenvoorwaarden

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

Artikel 3: Aanbod

2. Het aanbod van de makelaar aan de consument bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening die de consument in kwestie mag verwachten. Het aanbod bevat tevens het honorarium voor de dienstverlening en de overige condities waaronder de dienstverlening wordt verricht.
3. Na kennisgeving en aanvaarding, al dan niet in gewijzigde vorm, van het aanbod door de consument, stelt de makelaar dit in schriftelijke vorm aan de consument ter hand.
4. De makelaar draagt er zorg voor dat in het uiteindelijke opdrachtformulier naar de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden wordt verwezen.
5. Het aanbod gaat vergezeld van een exemplaar van dan wel een verwijzing naar deze algemene voorwaarden.
6. 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 aanbod door de consument.

Artikel 5: Duur van de opdracht

Tenzij tussen partijen anders is overeengekomen is 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;
 - 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 schadelijk. De makelaar heeft ter zake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals bedoeld in [artikel 16](#) en op een bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen vergoeding. Het intrekken van een opdracht dient 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 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: 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 8: 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 9: Opeisbaarheid van honorarium en kosten

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 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 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 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 vermeerdering 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.

Hoofdstuk 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 dan wel het leveren van middelen die het de consument mogelijk maken zelf tot de aan- of verkooptransactie te komen (Doe-het-zelf pakket). De opdracht tot bemiddeling kan, al naar gelang dit wordt overeengekomen, 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 onder meer worden verstaan:

- verkoopstyling(advies)
- fotografie, zonder dat er sprake is van bemiddeling
- kunstuitleen voor een betere presentatie van de woning
- 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 lopen-

de 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 16](#) 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.

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 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 nietuitvoering het gevolg is van toerekenbaar tekortschieten (wanprestatie) van de makelaar.

Artikel 15: Courtageberekening

1. De courtage is gebaseerd op de grondslag die partijen hierover overeen gekomen 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 blijvende, 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: 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. Ingeval van intrekking is de consument niet schadeplichtig. De makelaar heeft in geval van intrekking 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 overeengekomen bedrag aan startkosten.

Hoofdstuk 3. Aansprakelijkheid

Artikel 17: Aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van Mijn Huis Makelaardij is beperkt tot het totaalbedrag van de vergoedingen die de opdrachtgever uit hoofde van de dracht aan de makelaar verschuldigd is. Voor het overige sluit Mijn Huis Makelaardij uitdrukkelijk aansprakelijkheid uit, waaronder -doch niet uitsluitend- aansprakelijkheid voor gevolggkosten.

De opdrachtgever heeft de plicht om alle uitingen met betrekking tot het pand zelf te controleren en fouten te wijzigen en/of te melden aan makelaar.

Voorts is makelaar niet aansprakelijk voor diensten van derden aan opdrachtgever ook al zijn de opdrachten tot het leveren van deze diensten via makelaar gegeven; dit betreft onder meer de uitvoering door derden van taxaties en/of waarderingen, fotografie en het leveren van digitale foto's, het leveren van brochures, advertenties, borden en/of biljetten, etc.

Hoofdstuk 4. Geschillenregeling

Artikel 18: 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 als bedoeld in [artikel 1](#) sub h.
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd indien deze een financieel belang van 10.000 € niet te boven gaat.
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 wijze 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.

Hoofdstuk 5. Afwijking en wijziging

Artikel 19: Afwijking

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

Artikel 20: Wijziging

De MHM zal deze algemene voorwaarden slechts wijzigen na aankondiging via de website. Voor bestaande overeenkomst zullen na de wijziging de op het moment van totstandkoming van de overeenkomst geldende Algemene Consumentenvoorwaarden van kracht zijn.

Bij het opstellen van deze Algemene Voorwaarden is gebruik gemaakt van verschillende modelvoorwaarden en voorbeelden uit de praktijk.
Gedeponeerd bij de Kamer van Koophandel Amsterdam per 1 januari 2012, gewijzigd op 20 februari 2012.