

Artikel 1 Werkingssfeer

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van een tussen een consument en een RE/MAX makelaar gesloten overeenkomst van opdracht tot dienstverlening met betrekking tot in Nederland gelegen onroerende zaken. Doch indien een RE/MAX kantoor aangesloten is bij LMV of VBO, zijn die branchevoorwaarden van toepassing.
2. Indien één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of vernietigd mochten worden, dan blijft het overige in deze voorwaarden bepaalde volledig van toepassing. De makelaar en de consument zullen dan in overleg treden ten einde nieuwe bepalingen ter vervanging van de nietige / vernietigde bepalingen overeen te komen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van de oorspronkelijke bepalingen in acht wordt genomen.
3. Indien onduidelijkheid bestaat over de uitleg van één of meerdere bepalingen van deze algemene voorwaarden, dan dient de uitleg plaats te vinden naar de geest van deze bepalingen.
4. Indien zich tussen partijen een situatie voordoet die niet in deze algemene voorwaarden geregeld is, dan dient deze situatie te worden beoordeeld naar de geest van deze algemene voorwaarden.
5. Indien de makelaar niet steeds strikte naleving van deze voorwaarden verlangt, betekent dit niet dat deze niet van toepassing zijn, of dat de makelaar in enigerlei mate het recht zou verliezen om in andere gevallen de stipte naleving van de bepalingen van deze voorwaarden te verlangen.

Artikel 2 Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

1. De consument: opdrachtgever, zijnde een natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf.
2. De makelaar: de RE/MAX makelaar.
3. Opdracht: de overeenkomst van opdracht tot dienstverlening. Onder dienstverlening wordt verstaan: de bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur enz. van onroerende zaken, de taxatie van onroerende zaken, het beheer van onroerende zaken, het verrichten van deeldiensten en de overige door de makelaar te verrichten diensten.
4. Honorarium: de prijs voor de dienstverlening door de makelaar, waaronder de courtage.
5. Courtage: het honorarium dat verschuldigd is ter zake van bemiddeling met betrekking tot koop, verkoop, huur of verhuur van onroerende zaken; onder onroerende zaken wordt ook verstaan: rechten op onroerende zaken, verstaan zoals erfpacht en opstal.

Artikel 3 Algemeen en persoonlijk aanbod en totstandkoming opdracht

1. Het algemene aanbod van de makelaar aan de consument bevat een duidelijke omschrijving van de dienstverlening aan de consument. Het algemene aanbod bevat tevens het honorarium voor de dienstverlening en de overige condities waaronder de dienstverlening wordt verricht.
2. Na kennisneming door de consument van het algemene aanbod, biedt de makelaar de consument gelegenheid daarover in onderhandeling te treden om tot een persoonlijk aanbod te komen. De opdracht komt tot stand door aanvaarding van het algemeen/persoonlijk aanbod door de consument.
3. De makelaar draagt er zorg voor dat het uiteindelijke persoonlijke aanbod schriftelijk in een overeenkomst wordt vastgelegd. Het aanbod gaat vergezeld van deze algemene voorwaarden.
4. Bij ontbreken van een door consument ondertekende schriftelijke opdracht heeft de makelaar geen recht op betaling van honorarium / onkosten, tenzij hij het bestaan van de opdracht alsnog bewijst.

Artikel 4 Contractduur

De overeenkomst tussen de makelaar en de consument geldt voor onbepaalde tijd, tenzij uit de aard van de overeenkomst anders voortvloeit of indien partijen uitdrukkelijk en schriftelijk/elektronisch anders overeenkomen.

Artikel 5 Einde van de opdracht

1. De opdracht eindigt door:
 - a. vervulling van de opdracht door de makelaar (tenzij 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 één van beide partijen.
 - e. overlijden van de consument voordat de opdracht door de makelaar is vervuld, dan wel in de opdracht anders is overeengekomen.
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.
3. Bij de koop van onroerende zaken is sprake van vervulling van de opdracht door de makelaar, indien de wilsovereenstemming tussen koper en verkoper blijkt uit een schriftelijke overeenkomst, die door beide partijen is ondertekend én de koper tevens geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid de beëindiging hiervan in te roepen tijdens de hem volgens de wet toekomende bedenktijd. Dit doet niet af aan zijn uit de 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 bedrag, afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook het vervuld zijn van de opdracht daarvan (nog) afhankelijk.
4. Een consument kan de opdracht intrekken zonder opzegtermijn. Het intrekken van een opdracht dient schriftelijk aangetekend te geschieden. De makelaar kan de opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen. Als zodanig wordt in ieder geval beschouwd: overmacht dan wel een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en de consument. De teruggaaf door de makelaar dient schriftelijk aangetekend te geschieden.
5. Een opdracht worden ontbonden wanneer aan de kant van de wederpartij (makelaar of opdrachtgever) sprake is van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de verplichtingen. De buitengerechtigde verklaring tot ontbinding dient schriftelijk aangetekend te geschieden.
6. Als datum voor beëindiging van de opdracht geldt de datum waarop wederpartij de schriftelijke mededeling betreffende de intrekking, teruggaaf, beëindiging of overlijden ontvangt of de in die mededeling genoemde latere datum.

Artikel 6 Verplichtingen van de makelaar

1. De makelaar voert de door hem aanvaarde opdracht naar beste inzicht en vermogen uit en met inachtneming van de belangen van de consument. De makelaar is gehouden de internationaal geldende RE/MAX Erecode na te leven.
2. Tenzij anders overeengekomen mag de makelaar de werkzaamheden nodig voor het uitvoeren van de opdracht door anderen, onder zijn verantwoording, laten uitvoeren.
3. De makelaar houdt de consument regelmatig op de hoogte van de vorderingen.
4. Het is de makelaar niet toegestaan meer dan één bemiddelingsopdracht te aanvaarden ter zake één en dezelfde onroerende zaak, behoudens uitdrukkelijke schriftelijke toestemming van beide partijen.
5. De makelaar is niet gerechtigd tot het sluiten van overeenkomsten namens de consument, tenzij deze hiertoe een schriftelijke volmacht heeft verleend.
6. De makelaar houdt zich aan de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet Identificatie bij Dienstverlening. Dit betekent onder meer dat gegevens slechts en ook zo lang mogen worden verzameld en bewaard indien / als noodzakelijk voor de uitvoering van de opdracht.
7. 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 7 Verplichtingen van de consument

1. De consument draagt er zorg voor dat alle gegevens, waarvan de makelaar aangeeft dat deze noodzakelijk zijn of waarvan de consument redelijkerwijs behoort te begrijpen dat deze noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de overeenkomst, tijdig aan de makelaar worden verschaft.
2. Het is aan de consument, behoudens schriftelijke andere afspraken, niet toegestaan buiten de makelaar om overeenkomsten tot stand te brengen, onderhandelingen te voeren, en/of activiteiten te ontplooiën, die de makelaar bij het vervullen van de bemiddelingsopdracht kunnen belemmeren of zijn activiteiten doorkruisen.
3. De consument betaalt de makelaar voor de dienstverlening conform de gemaakte afspraken binnen de in de factuur genoemde termijn. Indien de consument dat nalaat en ook geen gevolg geeft aan een betalingsherinnering is hij in verzuim en mag de makelaar de wettelijke rente in meerdering brengen.
4. De makelaar is na verloop van de in artikel 8 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.
5. 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.

Artikel 8 Overmacht

1. De makelaar is niet gehouden tot nakoming van enige verplichting jegens de consument indien hij daartoe gehinderd wordt als gevolg van een omstandigheid die niet is te wijten aan schuld, en noch krachtens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen voor zijn rekening komt.
2. Onder overmacht wordt verstaan, naast wat op dat gebied in de wet en jurisprudentie wordt begrepen, alle van buitenkomende oorzaken, voorzien of niet voorzien, waarop de makelaar geen invloed kan uitoefenen, doch waardoor de makelaar niet in staat is zijn verplichtingen na te komen, werkstakingen in het bedrijf van de makelaar of van derden daaronder begrepen. De makelaar heeft ook het recht zich op overmacht te beroepen indien de omstandigheid die (verdere) nakoming van de overeenkomst verhindert, intreedt nadat de makelaar zijn verbintenis had moeten nakomen.
3. De makelaar kan gedurende de periode dat de overmacht voortduurt de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Indien dit langer duurt dan twee maanden, dan is iedere partij gerechtigd de overeenkomst te ontbinden, zonder verplichting tot vergoeding van schade aan de andere partij.
4. Voor zover de makelaar ten tijde van het intreden van overmacht zijn verplichtingen uit de overeenkomst inmiddels gedeeltelijk is nagekomen of deze zal kunnen nakomen, en aan het nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte zelfstandige waarde toekomt, is de makelaar gerechtigd om het reeds nagekomen respectievelijk na te komen gedeelte separaat te factureren. De consument is gehouden deze factuur te voldoen als ware sprake van een afzonderlijke overeenkomst.

Artikel 9 Courtage en betaling algemene bepalingen

1. De consument is de makelaar courtage verschuldigd indien tijdens de looptijd van de opdracht een overeenkomst inzake 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 is van een opdrachtgever-koper of -huurder en deze koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft.
2. 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.
3. Kosten voor het maken van bijvoorbeeld advertenties en/of brochures kunnen ook tussentijds in rekening worden gebracht.
4. Na beëindiging van de bemiddelingsopdracht op een moment dat nog geen resultaat is bereikt, is de consument geen courtage verschuldigd indien er een overeenkomst aangaande een onroerende zaak tot stand komt, tenzij:
 - a. de consument heeft gehandeld in strijd met zijn verplichtingen (zie artikel 7).
 - b. de makelaar bewijs levert dat de totstandkoming van de onderhavige koopovereenkomst het gevolg is van dienstverlening van de makelaar aan de consument tijdens de looptijd van de opdracht.
5. Bij overeenkomsten aangaande een onroerende zaak onder opschortende voorwaarde (zoals voorbehoud van afdoende financiering) is de consument aan de makelaar alleen courtage verschuldigd indien die voorwaarde wordt vervuld waardoor de overeenkomst tussen koper en verkoper of huurder en verhuurder van die onroerende zaak definitief is geworden.
6. Wanneer een tot stand gekomen overeenkomst door gebruikmaking door de koper van de wettelijke bedenktijd (art. 7:2 BW) wordt beëindigd, vervalt het recht op courtage inzake deze overeenkomst.
7. Wanneer een courtageverplichting overeenkomstig het hierboven bepaalde 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 en gemaakte kosten, het voordeel dat de consument daarvan heeft en de grond waarop de overeenkomst is beëindigd.
8. Indien een tot stand gekomen overeenkomst ter zake een onroerende zaak door een toerekenbare tekortkoming van de wederpartij (niet zijnde de makelaar) van de consument niet tot uitvoering komt, heeft de makelaar recht op volledige courtage tenzij de niet-uitvoering het gevolg is van toerekenbare tekortkomen (wanprestatie) van de makelaar.
9. Courtage ter zake van bemiddeling bij koop of verkoop van een onroerende zaak is 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. Indien juridische levering later plaats vindt dan 6 maanden na het door partijen ondertekenen van de koopakte, is de makelaar gerechtigd reeds eerder als voorschot 50% van de courtage in rekening te brengen.
10. Onverminderd het bepaalde hierboven, zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de opdracht om andere redenen eindigt.
11. De makelaar stuurt de consument een behoorlijk gespecificeerde factuur.
12. Indien de consument niet binnen de in de factuur gestelde termijn betaalt (zijnde in principe het moment van juridische levering), stuurt de makelaar hem een betalingsherinnering waarin de consument de gelegenheid wordt geboden alsnog binnen 14 dagen na ontvangst daarvan te betalen.
13. Indien de consument ook aan deze betalingsherinnering geen gevolg geeft, is hij in verzuim en is de makelaar gerechtigd de wettelijke rente in meerdering te brengen.
14. De makelaar is na verloop van de in lid 4 genoemde termijn bevoegd 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.
15. Bij een opdracht door méér dan één persoon is iedere persoon hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.

Artikel 10 Berekening courtage koop en verkoop

1. Courtage wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Indien partijen geen grondslag voor de berekening van de courtage zijn overeengekomen, gelden navolgende.
2. De courtage wordt berekend over de koopsom van de onroerende zaak vermeerderd met de van toepassing zijnde BTW. Prijzen dienen vermeld te worden exclusief en inclusief BTW.

Algemene consumentenvoorwaarden RE/MAX

- Onder de koopsom wordt verstaan het bedrag dat koper aan verkoper verschuldigd is, exclusief de kosten en rechten, zoals overdrachtsbelasting, notariële kosten en kadastrale rechten.
- 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.
- Bij in aanbouw zijnde of nog te bouwen onroerende zaken wordt de courtage berekend over de koop- aaneemsom samen, dan wel over de verwachte, uit de overeenkomst blijken, bouwsom of stichtingskosten met inbegrip van de BTW, tenzij de koper gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
- Bij koop en verkoop van een appartementsrecht wordt de courtage berekend over de koopsom van het appartementsrecht.
- 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 recht of aandeel, zonder aftrek van het aandeel in een eventuele hypothecaire lening.
- 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.
- Gelijkgesteld met koop- en verkoopovereenkomsten worden voor de courtageberekening: Ruilkoop, huurkoop, financial lease, koop en verkoop op afbetaling alsmede koop en verkoop die niet zonder meer de verplichting tot levering bevat (economische eigendomsoverdracht)
- Indien er roerende zaken in materiële zin en/of goodwill worden gekocht of verkocht, en/of tevens schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken door partijen tegen elkaar worden overeengekomen, wordt de courtage mede in rekening gebracht over de koopsom van deze goederen en deze rechten.
- De consument en de makelaar kunnen overeenkomen dat kosten, gemaakt in verband met het verhu- ren van beheerde onroerende zaken afzonderlijk en per geval in rekening worden gebracht.
- In bijzondere gevallen, bijvoorbeeld in geval van extra inspanningen door de makelaar of het verlenen van diensten waarin deze voorwaarden niet voorzien, kan een speciale vergoeding worden overeenge- komen tussen de consument en de makelaar.
- De beheeropdracht kan tevens omvatten het vervullen van de functie van bestuurder van een Vereni- ging van Eigenaren van appartementsrechten of de functie van secretaris of penningmeester van een coöperatieve vereniging tot exploitatie van onroerende zaken.
- De makelaar kan de door hem in het kader van de beheersopdracht gemaakte onkosten bij de con- sument in rekening brengen.

Artikel 14 Deeldiensten

- De kern van een opdracht tot bemiddeling betreft het geven van advies over en het voeren van onder- handelingen. Daarnaast staan de opdrachtgever onder meer de volgende deeldiensten ter beschikking:
- Bespreking van en advies omtrent de mogelijkheden om tot de beoogde overeenkomst te komen.
 - Beoordelen van de waarde van de desbetreffende onroerende zaak
 - Het opstellen van de koopovereenkomst exclusief dan wel inclusief rechneren bij het Kadaster en/of erfdiensbaarhedenonderzoek.
 - Het opstellen van de koopovereenkomst voor een appartementsrecht, exclusief dan wel inclusief re- chercheren bij het Kadaster en/of erfdiensbaarhedenonderzoek.
 - Het opstellen van een huurovereenkomst voor woningen.
 - Het opstellen van een huurovereenkomst voor appartementen.
 - Het verzorgen van de huurincasso;
 - Bemoedigen van 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, perio- dieke 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.
 - Het vervaardigen en versturen van foto/post- informatie/brochures.
 - Het invoeren van een onroerende zaak in elektronische data-uitwisselingsystemen waaronder die via internet.
 - Het opstellen en laten plaatsen van advertenties.
 - Het verrichten van bezichtigingen.
 - Het rechneren van een onroerende zaak, exclusief dan wel inclusief erfdiensbaarhedenonderzoek en/of plattegrond.
 - Het verstrekken van adviezen.
 - Het taxeren van de bouwkundige staat van een onroerende zaak.
 - Het uitvoeren van een gerichte aankoopopdracht voor een onroerende zaak.
 - Het uitvoeren van een zoekopdracht voor een onroerende zaak.
 - Het uitvoeren van gerichte onderzoeken.
 - Het verzorgen van een aanvraag tot huisvestingsvergunning.
 - Het verzorgen van een aanvraag voor de NHG (Nationale Hypotheek Garantie).
 - Het verzorgen van een aanvraag tot de beschikking loonbelasting.
 - Het verzorgen van een aanvraag tot de overdracht overheids subsidie.
 - Het verzorgen van assurantiën.
- Voor deze deeldiensten kan ook apart een opdracht worden verstrekt. Op deeldiensten zijn deze voor- waarden van toepassing voor zover de aard van die bepalingen zich daar niet tegen verzet.

Artikel 11 Berekening courtage huur en verhuur

- Courtage wordt berekend op grondslag van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Voor zover partijen geen grondslag voor de berekening van de courtage zijn overeengekomen, geldt navolgende.
- Bij huur- en verhuurovereenkomsten aangaande onroerende zaken wordt de courtage berekend over de huursom, met inachtneming van de overige hieronder vermelde bepalingen.
- Onder de huursom wordt verstaan het bedrag dat de huurder en verhuurder overeenkomen als ver- goeding voor het enkele genot van de onroerende zaken voor het eerste huurjaar.
- De courtage wordt berekend over de huursom + BTW, indien dit van toepassing is, tenzij de huurder gerechtigd is de BTW in aftrek te brengen.
- 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 al 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.
- Een gedeelte van een huurjaar wordt als geheel huurjaar gerekend.
- Gelijkgesteld aan huur- en verhuurovereenkomsten worden voor de courtageberekening: Pachtovereenkomsten, ruilovereenkomsten, overeenkomsten tot ingebruikgeving, overeenkomsten betreffende een zakelijk recht van gebruik en bewoning alsmede andere vergelijkbare overeenkomsten, zoals financiële of operationele lease
- Indien er roerende zaken in materiële zin en/of goodwill worden mee gehuurd of verhuurd, wordt de courtage mede in rekening gebracht over de huursom van deze goederen en deze rechten.
- Indien op dat gebied niet is voorzien, zijn alle vorderingen wegens verschuldigd honorarium, courtage of kosten direct opeisbaar zodra de overeenkomst tot stand is gekomen of de opdracht is uitgevoerd, dan wel deze om andere redenen eindigt.

Artikel 12 Taxatie

- Officiële taxaties mogen alleen worden uitgevoerd door een registertaxateur. Een waardebepaling ten behoeve van (ver-)koop valt daar niet onder.
- Taxatie van een onroerende zaak houdt in het geven van een waardeoordeel daarover aan de con- sument op grond van aard, stand en ligging en de staat waarin het onroerend goed 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.
- 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, de huidige eigenaar, een oordeel over de waarde en de soort van het getaxeerde, de bijzondere omstandigheden waarmee rekening wordt gehouden, de datum waarop de taxatie is verricht en de naam en de gegevens van de taxateur. Het taxatierapport is geen bouwkundig rapport.
- Het rapport wordt aan de consument uitgebracht, tenzij anders overeengekomen. De makelaar stelt het rapport niet ter beschikking van derden tenzij hij toestemming heeft verkregen van de consument.
- De makelaar aanvaardt alleen ten opzichte van de consument verantwoordelijkheid voor de inhoud van het rapport en niet ten opzichte van derden.
- De consument is bij taxatie het overeengekomen honorarium verschuldigd zodra het rapport is afge- leverd. Indien de consument de opdracht tot taxatie intrekt voordat deze is uitgevoerd, zal de make- laar de reeds verrichte werkzaamheden naar rato in rekening brengen.
- De door de makelaar in het kader van de taxatieopdracht noodzakelijk gemaakte onkosten ter zake van reis en verblijf, kadastraal onderzoek en leges zullen door de consument worden vergoed.
- Het honorarium wordt berekend op basis van wat partijen hierover overeengekomen zijn. Voor zover partijen geen grondslag voor de berekening daarvan zijn overeengekomen, geldt het navolgende: indien het tarief afhankelijk is gesteld van de taxatiewaarde wordt onder taxatiewaarde verstaan:
 - Bij taxatie van de waarde van een aandeel in een onroerende zaak: de getaxeerde waarde van de gehele onroerende zaak;
 - Bij taxatie van de waarde van een appartementsrecht of van een lidmaatschapsrecht van een co- operatie: De getaxeerde waarde van dat appartementsrecht of dat lidmaatschapsrecht.
 - Bij taxatie van de waarde van opstellen op erfpachtgrond of het recht van erfpacht (al dan niet met de rechten van de erfpachter op de opstellen): Het getaxeerde bedrag, vermeerderd met het be- drag dat gelijkstaat aan het tienvoud van de geldende canon op jaarbasis;
 - 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 bijbe- horende tariefberekening de hoogste uitkomst geeft;
 - Bij een taxatie ten behoeve van een geldlening onder hypothecair verband: De onderhandse ver- koopwaarde, tenzij deze lager is dan de executiewaarde.

Artikel 13 Beheer

- Beheer van een onroerende zaak houdt in het verlenen van diensten aan de consument inzake één of meer onroerende zaken. De consument die opdracht aan de makelaar geeft zijn kan zijn de eigenaar dan wel degene die de onroerende zaken in bezit of anderszins onder zeggenschap heeft.
- De diensten die aan de consument worden verleend kunnen zowel van commerciële als van techni- sche of administratieve aard zijn en staan vermeld in het artikel over deeldiensten.
- Opzegging van een beheerovereenkomst kan alleen schriftelijk aangetekend plaats vinden, met in- achtneming van een opzegtermijn van tenminste 2 kalendermaanden.

Artikel 15 Kosten

- Tenzij schriftelijk/elektronisch anders overeengekomen goedgeeft de consument bij opdracht voor be- middeling de kosten die de makelaar ter zake maakt. Eén en ander geldt eveneens als de opdracht wordt opgeschort of eindigt door intrekking of anderszins. Bij intrekking of opschorting van de op- dracht is geen schadevergoeding aan de makelaar verschuldigd onverminderd diens recht op ver- goeding van reeds gemaakte kosten (zoals maar niet uitsluitend advertentie-, reis en brochurekos- ten).
- De consument is ter zake van een intrekking nimmer schadeplichtig. De makelaar heeft ter zake wel recht op vergoeding van reeds gemaakte kosten zoals in het vorige lid bedoeld en, indien en voor zo ver bij verstrekking van de opdracht overeengekomen, op een percentage van het loon.

Artikel 16 Geschillen en Klachtenprocedure

- Mocht de consument ergens ontevreden over zijn, dan kan en dient de consument het probleem of misverstand eerst met de makelaar (te) bespreken.
- Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan en dient de consument contact op (te) ne- men met de kantoor eigenaar van de vestiging van waaruit de makelaar werkzaam is.
- Mocht ook deze weg niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kan de consument zijn klacht voor (te) leggen aan RE/MAX Nederland (per telefoon, email, fax of schriftelijk). Voor verdere uitleg over de klachtenprocedure verwijzen wij naar: www.remax.nl/contact.

Artikel 17 Intellectuele eigendom

- De consument zowel als de makelaar behouden zich de rechten en bevoegdheden voor die hem / haar toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

Artikel 18 Aansprakelijkheid

- Als de makelaar aansprakelijk mocht zijn, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het hier bepaalde.
- De makelaar is niet aansprakelijk voor schade door of namens consument verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens.
- De makelaar kan nimmer verantwoordelijk worden gehouden voor schade die is of kan zijn ontstaan door plaatsing van een tuinbord, driehoeksbord, raambord en/of enige andere vorm van reclame uit- tingen bij de consument en/of bij derden.
- De makelaar is uitsluitend aansprakelijk voor directe schade. Hieronder wordt uitsluitend verstaan:
 - de eventuele redelijke kosten ter vaststelling van de oorzaak en de omvang van de schade, voor zover de vaststelling betrekking heeft op schade in de zin van deze voorwaarden.
 - de eventuele redelijke kosten gemaakt om de gebrekkige prestatie van de makelaar aan de over- eenkomst te laten beantwoorden, voor zover deze aan de makelaar toegerekend kunnen worden.
 - redelijke kosten, gemaakt ter voorkoming of beperking van schade, voor zover de consument aan- toont dat deze kosten hebben geleid tot beperking van directe schade als bedoeld in deze alge- mene voorwaarden.
- De makelaar is nimmer aansprakelijk voor indirecte schade, daaronder begrepen gevolgschade, ge- derfde winst, gemiste besparingen en schade door bedrijfsstagnatie.
- De aansprakelijkheid is in ieder geval beperkt tot maximaal 2 keer de hoogte van de courtage.
- De in dit artikel opgenomen beperkingen van de aansprakelijkheid gelden niet indien de schade te wijten is aan opzet of grove schuld van de makelaar.