

# ALGEMENE VOORWAARDEN

*Melissa*  
*is vastgoed*

# INHOUDS- OPGAVE

Artikel 1. Definities	<b>3</b>
Artikel 2. Toepasselijkheid	<b>3</b>
Artikel 3. Algemeen en persoonlijk aanbod	<b>4</b>
Artikel 4. Totstandkoming en duur van de Opdracht	<b>4</b>
Artikel 5. Einde van de Opdracht	<b>4</b>
Artikel 6. Overmacht	<b>5</b>
Artikel 7. Tarieven	<b>5</b>
Artikel 8. Facturatie en betaling	<b>6</b>
Artikel 9. Tarieven bij koop en verkoop	<b>7</b>
Artikel 10. Tarieven bij huur en verhuur	<b>8</b>
Artikel 11. Vastgoedbeheer	<b>9</b>
Artikel 12. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer	<b>11</b>
Artikel 13. Data en privacy	<b>11</b>
Artikel 14. Intellectuele eigendomsrechten	<b>12</b>
Artikel 15. Toepasselijk recht, geschillen en klachtenprocedure	<b>12</b>

## Artikel 1. Definities

In deze Algemene Voorwaarden wordt verstaan onder:

- Algemene Voorwaarden: de onderhavige set algemene voorwaarden die van toepassing zijn op zowel zakelijke als particuliere opdrachtgevers;
- Opdracht: de overeenkomst van Opdracht tot dienstverlening waarop deze Algemene Voorwaarden van toepassing zijn. Deze dienstverlening omvat: bemiddeling bij de aan- en verkoop, huur en verhuur van onroerende zaken; de taxatie van onroerende zaken; vastgoedmanagement van onroerende zaken en de overige door Opdrachtnemer te verrichten diensten en werkzaamheden. Onder onroerende zaken worden ook beperkte rechten op onroerende zaken verstaan zoals erfpacht en opstal;
- Opdrachtgever: zowel een particulier Opdrachtgever als professioneel Opdrachtgever (de rechtspersoon of de natuurlijk persoon handelend in de uitoefening van een beroep op bedrijf), die een Opdracht geeft aan Opdrachtnemer.
- Opdrachtnemer: O'Niel Consultancy B.V., handelend onder de naam: Melissa is Vastgoed, alsmede haar rechtsopvolgers onder algemene of bijzondere titel, en de tot haar in concernverband staande vennootschappen.
- Courtagage: het honorarium dat Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verschuldigd is ter zake de bemiddeling met betrekking tot aan- en verkoop, huur, verhuur, taxatie, vastgoedmanagement van onroerende zaken en de overige door de Opdrachtnemer te verrichten diensten;
- Partijen: Opdrachtnemer en Opdrachtgever;

## Artikel 2. Toepasselijkheid

2.1 Deze algemene voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op alle overeenkomsten die O'Niel Consultancy B.V., hierna te noemen 'Opdrachtnemer', sluit met haar Opdrachtgevers. Tenzij schriftelijk anders overeengekomen.

2.2 Wijzigingen van en aanvullingen op deze Algemene Voorwaarden gelden slechts indien deze schriftelijk tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever zijn overeengekomen. In deze Algemene Voorwaarden wordt onder 'schriftelijk' tevens elektronisch dataverkeer, zoals e-mail, begrepen.

2.3 Mocht één of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden op enig moment geheel of gedeeltelijk nietig zijn of worden vernietigd, dan blijven de overige bepalingen in deze voorwaarden volledig van toepassing. Opdrachtnemer en Opdrachtgever zullen in overleg treden om nieuwe bepalingen overeen te komen, ter vervanging van de nietige of vernietigde bepalingen, waarbij zoveel mogelijk het doel en de strekking van die bepalingen in acht wordt genomen.

2.4 Als er enige twijfel bestaat over de interpretatie van een of meer bepalingen in deze algemene voorwaarden, moet de uitleg worden gegeven in lijn met de bedoeling van deze bepalingen.

2.5 Wanneer er een situatie ontstaat tussen partijen die niet specifiek wordt behandeld in deze algemene voorwaarden, moet deze situatie worden beoordeeld met inachtneming van de intentie van deze algemene voorwaarden.

2.6 Mocht Opdrachtnemer niet altijd strikte naleving van deze voorwaarden eisen, betekent dat niet dat deze voorwaarden niet van toepassing zijn, of dat Opdrachtnemer het recht om in andere gevallen strikte naleving van de bepalingen in deze voorwaarden te eisen, op enigerlei wijze of in enigerlei mate verliest.

2.7 Opdrachtnemer is bevoegd eenzijdig wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden aan te brengen.

2.8 Conform artikel 1 van deze Algemene Voorwaarden, omvat de term "Opdrachtgever" zowel particulier Opdrachtgever als professioneel Opdrachtgever. Als er echter bepalingen zijn die specifiek zijn opgesteld voor alleen particuliere of professionele Opdrachtgevers, wordt dit expliciet aangegeven in de desbetreffende bepalingen.

### **Artikel 3. Algemeen en persoonlijk aanbod**

3.1 Het algemene aanbod van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever omvat een duidelijke beschrijving van de dienstverlening die betreffende Opdrachtgever mag verwachten, inclusief de courtage voor deze diensten en de overige voorwaarden waaronder de dienstverlening zal worden uitgevoerd.

3.2 Nadat Opdrachtgever kennis heeft genomen van het algemene aanbod, krijgt Opdrachtgever de kans om hierover te onderhandelen met Opdrachtnemer om tot een persoonlijk aanbod te komen.

3.3 Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het uiteindelijke persoonlijke aanbod schriftelijk wordt vastgelegd in een overeenkomst. Het aanbod gaat vergezeld van deze algemene voorwaarden.

3.4 Ieder aanbod is gebaseerd op de informatie die door Opdrachtgever is verstrekt. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de juistheid en volledigheid van deze verstrekte informatie. Opdrachtgever draagt het risico van onjuiste en/of onvolledige schriftelijke en/of mondelinge overdracht van informatie en is aansprakelijk voor de gevolgen daarvan.

3.5 Alle offertes, aanbiedingen, prijzen en condities die door Opdrachtnemer worden verstrekt, zijn vrijblijvend en vervallen, tenzij schriftelijk anders is aangegeven, na een periode van 30 dagen na dagtekening.

3.6 Kennelijke vergissingen, leemtes, omissies of fouten in de offerte of aanbieding, de Opdrachtbevestiging of andere mededelingen zijn niet bindend voor Opdrachtnemer.

### **Artikel 4. Totstandkoming en duur van de Opdracht**

4.1 De Opdracht komt tot stand door aanvaarding van het algemene of persoonlijk aanbod door Opdrachtgever.

4.2 Opdrachtnemer behoudt het recht om een vrijblijvend aanbod te herroepen tot en met de achtste werkdag na ontvangst van de aanvaarding.

4.3 De Opdracht is voor Opdrachtnemer slechts bindend op de dag van ondertekening daarvan door een bevoegde vertegenwoordiger van Opdrachtnemer. In afwijking van het bepaalde in artikel 6:225 lid 2 BW bindt ook een van de offerte of aanbieding op ondergeschikte punten afwijkende aanvaarding door Opdrachtgever Opdrachtnemer niet. In dat geval komt

de Opdracht tot stand volgens de voorwaarden en bepalingen van de offerte of aanbieding van Opdrachtnemer.

4.4 Als er geen schriftelijke Opdracht is ondertekend door Opdrachtgever, heeft Opdrachtnemer geen recht op betaling van honorarium of onkosten, tenzij hij het bestaan van de Opdracht kan bewijzen.

4.5 Tenzij schriftelijk anders overeengekomen tussen de partijen, heeft Opdrachtnemer het recht om de uitvoering van de Opdracht geheel of gedeeltelijk uit te besteden aan derden.

4.6 Indien een Opdracht wordt verstrekt door twee of meer Opdrachtgevers, zijn zij hoofdelijk verbonden en heeft ieder van hen recht op volledige nakoming van de gehele Opdracht.

4.7 De overeenkomst tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever geldt voor een onbepaalde periode, tenzij de aard van de overeenkomst anders vereist of als de partijen uitdrukkelijk en schriftelijk anders overeenkomen.

### **Artikel 5. Einde van de Opdracht**

5.1 De Opdracht eindigt door:

- a. vervulling van de Opdracht door Opdrachtnemer (tenzij sprake is van een contract dat naar zijn aard een doorlopend karakter heeft).
- b. intrekking van de Opdracht door Opdrachtgever.
- c. teruggaaf van de Opdracht door Opdrachtnemer.
- d. ontbinding door één van beide partijen.
- e. overlijden van particulier Opdrachtgever voordat de Opdracht door Opdrachtnemer is vervuld, dan wel in de Opdracht anders is overeengekomen.
- f. faillissement of (aanvraag) surseance van betaling van een der Partijen.

5.2 De Opdracht wordt als vervuld beschouwd zodra de overeengekomen prestatie door Opdrachtnemer is geleverd of, in het geval van bemiddeling door Opdrachtnemer, wanneer de beoogde overeenkomst tussen de betrokken partijen tot stand is gekomen als gevolg van de diensten die hij heeft verleend.

5.3 Bij de aankoop van onroerende zaken wordt de taak van Opdrachtnemer als voltooid beschouwd, indien de wilsovereenstemming tussen koper en verkoper blijkt uit een schriftelijke overeenkomst, die is

ondertekend door beide partijen, én de koper geen gebruik heeft gemaakt van zijn wettelijk toegekende bedenktijd om de overeenkomst te annuleren. Dit betekent niet dat Opdrachtnemer is vrijgesteld van zijn verplichting om Opdrachtgever bij de afwikkeling te ondersteunen zoals overeengekomen in de Opdracht. Bij overeenkomsten waarvan de definitieve totstandkoming of verplichting tot uitvoering afhankelijk is van een opschortende of ontbindende voorwaarde, is ook de afronding van de Opdracht daarvan afhankelijk.

5.4 Een Opdrachtgever heeft het recht om de Opdracht in te trekken zonder dat een opzegtermijn in acht behoeft te worden genomen, op voorwaarde dat dit schriftelijk of elektronisch geschiedt. Opdrachtnemer heeft het recht op vergoeding van kosten die al gemaakt zijn, zoals beschreven in artikel 7.3 en, indien en voor zo ver bij het verstrekken van de opdracht overeengekomen, op een deel van de courtage.

5.5 Opdrachtnemer kan de Opdracht teruggeven op grond van gewichtige redenen, zoals overmacht of een ernstige verstoring van de relatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. De beëindiging door Opdrachtnemer moet schriftelijk of elektronisch geschieden.

5.6 Een Opdracht kan worden ontbonden als de andere partij (Opdrachtnemer of Opdrachtgever) tekortschiet in de nakoming van hun verplichtingen en deze tekortkoming aan hen kan worden toegerekend. De buitengerechtelijke verklaring tot ontbinding dient schriftelijk aangetekend te geschieden.

5.7 De datum van beëindiging van de Opdracht is de datum waarop de andere partij de schriftelijke mededeling met betrekking tot intrekking, beëindiging, terugbetaling of overlijden ontvangt of een latere datum die in die mededeling is genoemd.

## **Artikel 6. Overmacht**

6.1. Opdrachtnemer is niet verplicht tot nakoming van enige verplichting jegens Opdrachtgever als hij wordt verhinderd door omstandigheden die buiten zijn schuld liggen en niet onder zijn verantwoordelijkheid vallen volgens de wet, een rechtshandeling of in het verkeer geldende opvattingen.

6.2. Overmacht omvat alles wat wettelijk en juridisch gezien als zodanig wordt beschouwd, evenals externe oorzaken, ongeacht of deze voorzien waren, waarop Opdrachtnemer geen controle heeft maar die hem beletten om aan zijn verplichtingen te voldoen, werkstakingen in het bedrijf van Opdrachtnemer of van derden daaronder begrepen. Opdrachtnemer kan zich ook op overmacht beroepen als de omstandigheid die nakoming van de overeenkomst verhindert, optreedt nadat Opdrachtnemer zijn verplichtingen had moeten nakomen.

6.3. Tijdens de periode van overmacht kan Opdrachtnemer de verplichtingen uit de overeenkomst opschorten. Als deze situatie langer dan twee maanden aanhoudt, hebben beide partijen het recht om de overeenkomst te ontbinden, zonder de verplichting om schade aan de andere partij te vergoeden.

6.4. Indien Opdrachtnemer op het moment van het optreden van overmacht al gedeeltelijk aan zijn verplichtingen uit de overeenkomst heeft voldaan of dit nog kan doen, en dit gedeelte afzonderlijke waarde heeft, heeft Opdrachtnemer het recht om dit reeds uitgevoerde of nog uit te voeren gedeelte apart te factureren. De Opdrachtgever is verplicht deze factuur te betalen alsof het een afzonderlijke overeenkomst betreft.

## **Artikel 7. Tarieven**

7.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, is het standaard uurtarief voor zowel professionele opdrachtgevers als particuliere opdrachtgevers EUR 125,-.

7.2. De particulier Opdrachtgever is de Opdrachtnemer courtage verschuldigd als er gedurende de looptijd van de bemiddelingsopdracht een overeenkomst met betrekking tot een onroerende zaak wordt gesloten. Dit geldt ook als de totstandkoming van de overeenkomst niet het gevolg is van de diensten verleend door Opdrachtnemer, tenzij de opdracht afkomstig is van een opdrachtgever, koper of huurder, en deze buiten het afgesproken gebied koopt of huurt. Onder de totstandkoming van een overeenkomst wordt tevens begrepen

het meewerken van Opdrachtgever aan een handeling waardoor de onroerend zaak geheel of gedeeltelijk wordt verkocht, verhuurd of toegewezen aan de opdrachtgever en/of een derde, en als gevolg daarvan de uitvoering van de opdracht wordt beëindigd zonder verdere voortgang.

7.3. De vergoeding verschuldigd bij het door een professionele Opdrachtgever opschorten of intrekken van een Opdracht tot (ver)koop bedraagt 20% van de Courtage passend bij de laatst gehanteerde vraagprijs, maar minimaal EUR 1.000,-. De vergoeding verschuldigd bij het door een particuliere Opdrachtgever opschorten of intrekken van een Opdracht tot (ver)koop bedraagt 20% van de Courtage passend bij de laatst gehanteerde vraagprijs, maar minimaal EUR 1.000,-. Een Opdracht tot (ver)huur, waarbij de Courtage mede afhankelijk is van de duur van de te sluiten huurovereenkomst, wordt in dit verband gerekend als een Opdracht tot verhuur voor vijf jaar.

7.4. De opdrachtnemer behoudt het recht om kosten in rekening te brengen bij Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht of bij het einde ervan. Deze kosten kunnen onder meer bestaan uit kadastraal onderzoek, titelonderzoek, bouwkundige keuring, bodemonderzoek, reis- en verblijfkosten, verkoopfolders of brochures, advertenties, plaatsing van objecten in tijdschriften/kranten of op een site, promotiekosten en kosten voor het plaatsen van 'borden'.

7.5. Indien Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht aanvullende gegevens of vragen stelt, kan dit leiden tot extra kosten. Deze kosten zullen afzonderlijk worden berekend op basis van het aantal benodigde uren tegen een uurtarief van EUR 125,-. De werkzaamheden zullen pas na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever worden uitgevoerd.

7.6. Opdrachtgever is het honorarium verschuldigd zodra een transactie tot stand is gekomen en aan eventuele ontbindende of opschortende voorwaarden is voldaan. Taxatie- en advieskosten zijn verschuldigd op het moment dat Opdrachtgever het taxatie- of consultancyrapport van Opdrachtnemer heeft ontvangen. Additionele kosten en vergoedingen moeten binnen 14 dagen na de factuurdatum worden betaald.

7.7. In het geval van een opdracht die betrekking heeft op (ver)koop en (ver)huur van projecten, dan wel het verlenen van adviesdiensten, mag Opdrachtnemer tussentijds factureren als voorschot.

7.8. De overeengekomen uurtarieven worden jaarlijks op 1 januari aangepast volgens het prijsindexcijfer van het CBS.

## **Artikel 8. Facturatie en betaling**

8.1. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, geldt dat alle tarieven en prijzen die door Opdrachtnemer worden vermeld, in Euro zijn, exclusief btw en eventuele wettelijke toeslagen.

8.2. Eventuele bezwaren tegen facturen moeten binnen 14 dagen na de datum van de factuur schriftelijk aan de uitvoerder worden gemeld, met opgave van de redenen. Indien dit niet gebeurt, verliest Opdrachtgever zijn rechten met betrekking tot deze factuur.

8.3. Tenzij anders overeengekomen, dient betaling van iedere factuur uiterlijk 14 dagen na de factuurdatum plaats te vinden.

8.4. Als Opdrachtgever een factuur niet, te laat of niet volledig betaalt, wordt Opdrachtgever automatisch in verzuim gesteld zonder dat daarvoor een aparte waarschuwing nodig is. Dit betekent dat alle openstaande

betalingsverplichtingen van Opdrachtgever onmiddellijk opeisbaar worden, onverminderd de overige aan Opdrachtnemer toekomende rechten, zoals opschortings- en retentierechten. Alle betalingsverplichtingen van Opdrachtgever zijn eveneens onmiddellijk opeisbaar indien Opdrachtgever failliet wordt verklaard, surséance van betaling aanvraagt of wordt verleend, een verzoek tot ondercuratelestelling van Opdrachtgever is ingediend, beslag wordt gelegd op (een deel van) de goederen van Opdrachtgever, of als Opdrachtgever op een andere manier de controle over haar vermogen geheel of gedeeltelijk verliest. Dit geldt ook als de andere partij - indien dit een vennootschap onder firma of een besloten of naamloze vennootschap betreft - in liquidatie verkeert of wordt ontbonden.

8.5. Opdrachtgever heeft geen recht om haar verplichtingen of vorderingen op te schorten of te verrekenen. Reclamaties hebben geen invloed op de betalingsverplichting van Opdrachtgever.

8.6. Als Opdrachtgever niet, niet tijdig of volledig betaalt, is zij de wettelijke handelsrente verschuldigd, waarbij een deel van een maand als een hele maand wordt beschouwd. Deze rente gaat in vanaf de vervaldag van de facturen en wordt verder berekend vanaf de eerste dag van elke daaropvolgende maand. Bovendien wordt de Opdrachtgever gehouden tot vergoeding van de buitengerechtigde kosten en overige schade.

8.7. Door Opdrachtgever gedane betalingen worden eerst in mindering gebracht op alle verschuldigde rente en kosten, en vervolgens aan de oudste facturen, zelfs als Opdrachtgever aangeeft dat de betaling bedoeld is voor een recentere factuur.

8.8. Als een Opdracht wordt verstrekt door meer dan één Opdrachtgever is ieder van hen hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van al het verschuldigde uit welke hoofde dan ook.

### **Artikel 9. Tarieven bij koop en verkoop**

9.1. In het geval dat de opdracht betrekking heeft op werkzaamheden met betrekking tot (onderhandse) (ver)koop, zijn de bepalingen in dit artikel van toepassing in aanvulling op wat is vastgesteld in artikel 7 en 8, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dit geldt eveneens in situaties waarin Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de opdracht besluit om in plaats van huur en verhuur over te stappen naar koop en verkoop.

9.2. In het geval van een (ver)koop tussen Opdrachtnemer en een particuliere Opdrachtgever bedraagt, indien er geen bedrag voor courtage is afgesproken, de courtage 1,65% van de koopsom, met een minimum van EUR 5.500,-. Tenzij anders afgesproken wordt onder koopsom verstaan:

Als over de koopsom BTW is verschuldigd:

- het bedrag inclusief BTW.
- Bij nieuwbouw: de koop- en aanneemsom tezamen, inclusief BTW.
- Bij erfpacht en/of opstal: het bedrag dat koper en verkoper overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan het tienvoud van de periodieke vergoeding op jaarbasis

9.3. De artikelen 9.4 tot en met 9.9 gelden uitsluitend voor professionele Opdrachtgevers.

9.4. De courtage wordt berekend over de koopsom. Indien Partijen geen bedrag voor de courtage zijn overeengekomen, bedraagt de courtage 1,65% over de koopsom, met een minimum van EUR 5.500,-.

9.5. Indien er roerende zaken (zoals meubilair, stoffering, inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gekocht of verkocht, of als er vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden worden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar overeengekomen, dan is daarover courtage verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen tarieven bij koop en verkoop. Indien over de hoogte van tarieven bij koop en verkoop geen afspraken zijn gemaakt, bedraagt de courtage over het deel van de koopsom dat geen betrekking heeft op onroerend goed 1,65%.

9.6. Indien sprake is van een horeca-object bedraagt de courtage over het deel van de koopsom dat geen betrekking heeft op onroerend goed 1,65%, met een minimum van EUR 5.500,-.

9.7. Met koop en verkoop worden gelijkgesteld overeenkomsten

- a. van ruilkoop;
- b. van huurkoop;
- c. van koop en verkoop op afbetaling;
- d. van koop en verkoop die niet of niet zonder meer de verplichting tot eigendomsoverdracht bevatten (economische overdracht);
- e. tot het vestigen van het recht van erfpacht of opstal.

9.8. Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de koopsom, wordt onder koopsom verstaan:

- a. Het bedrag dat koper en verkoper als zodanig overeenkomen.
- b. Indien bij een overeenkomst van koop en verkoop de tegenprestatie bestaat uit een lijfrentevergoeding: De waarde welke aan het onroerend goed wordt toegekend ter berekening van de verschuldigde overdrachtsbelasting;
- c. Bij in aanbouw zijnde of nog te bouwen onroerende zaken: Het overeengekomen bedrag van koop- en aanneemsom tezamen dan wel de verwachte, uit de overeenkomst blijkende bouwsom of stichtingskosten; een en ander met uitzondering van omzetbelasting.;

d. Bij koop en verkoop van een recht van erfpacht, dan wel van een opstal op erfpachtgrond: Het bedrag dat de koper en verkoper als zodanig overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan het tienvoud van de periodieke vergoeding op jaarbasis;

e. Bij koop en verkoop van appartementsrechten: De koopsom van het appartementsrecht;

f. Bij koop en verkoop van lidmaatschapsrechten in een coöperatie tot exploitatie van onroerend goed of van aandelen in onverdeelde eigendommen: De koopsom van het betreffende lidmaatschapsrecht of aandeel, zonder aftrek van het aandeel in een eventuele hypothecaire lening;

g. Bij koop en verkoop van aandelen in een naamloze of besloten vennootschap: De, blijkens het betreffende aantal aandelen, verhandelde fractie in de verkoopwaarde van het onroerend goed van de vennootschap;

h. Bij ruilkoop: De gezamenlijke waarde van de daarbij betrokken onroerende goederen;

Over de kosten en rechten die betrekking hebben op de overdracht (zoals overdrachtsbelasting, notariële kosten en kadastrale rechten) wordt geen courtage berekend. Is over de koopsom omzetbelasting verschuldigd of is deze in de koopsom begrepen, dan wordt de courtage mede berekend over het bedrag van de omzetbelasting tenzij de koper gerechtigd is om de omzetbelasting in aftrek te brengen.

#### **Artikel 10. Tarieven bij huur en verhuur**

10.1. In het geval dat de Opdracht betrekking heeft op werkzaamheden met betrekking tot (ver)huur, geldt in aanvulling het bepaalde in artikel 7 en 8, het bepaalde in dit artikel, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Dit geldt ook in situaties waarin Opdrachtgever tijdens de uitvoering van de Opdracht besluit om in plaats van huur en verhuur over te stappen naar koop en verkoop.

10.2. Bij een (ver)huur tussen Opdrachtnemer en een particulier Opdrachtgever bedraagt, indien geen bedrag voor de Courtage is overeengekomen, de Courtage gelijk aan 2 keer maandhuur, met een minimum van EUR 3.000,--.

10.3. Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de huursom, wordt onder huursom verstaan: het bedrag dat de Opdrachtgever per maand aan huur betaalt (inclusief eventueel mee-verhuurde roerende zaken).

10.4. Wordt een huurbedrag tijdelijk verlaagd of kwijtgescholden, dan wordt de courtage berekend over de huurprijs die zou gelden zonder de verlaging of kwijtschelding.

10.5. In aanvulling op wat er staat in 10.2, zijn de volgende voorwaarden van toepassing. Als er bij het afsluiten van het huurcontract een optie tot koop, een voorkeursrecht tot koop, of een verplichting tot aankoop wordt overeengekomen voor een som waarvan de grootte of wijze van berekening daarvan in de overeenkomst is vastgelegd of die met behulp van Opdrachtnemer moet worden bepaald en de koop wordt verwezenlijkt tijdens de afgesproken of verlengde looptijd van het oorspronkelijke huurcontract of een vernieuwd huurcontract, dan moet courtage worden betaald volgens de tarieven voor aankoop en verkoop zoals beschreven in artikel 9. Op het aldus verschuldigde bedrag wordt echter, mits de koop binnen vijf jaar na het sluiten van de huur en verhuur tot stand komt, een kwart van de wegens huur en verhuur ontvangen courtage in mindering gebracht voor zover dit kwart niet hoger is dan een kwart van de courtage wegens koop en verkoop.

10.6. De artikelen 10.7 tot en met 10.15 gelden uitsluitend voor professionele Opdrachtgevers.

10.7. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen, wordt de courtage berekend over de huursom. Indien Partijen geen bedrag voor de courtage zijn overeengekomen, bedraagt de courtage 200% over de huursom, met een minimum van EUR 3.000,--.

10.8. Indien de hoogte van de courtage afhankelijk is gesteld van de huursom, wordt onder huursom verstaan:

a. de prestatie die de huurder en verhuurder overeenkomen als vergoeding voor het enkel genot van het onroerend goed voor het eerste huurjaar;



b. Indien krachtens de overeenkomst in enig volgend jaar aan huur een ander bedrag verschuldigd zal zijn dan in het eerste huurjaar, dit bedrag bij het tot stand komen van de overeenkomst reeds vastligt en het kennelijk een andere strekking heeft dan het in gelijke tred houden van de huur met de inflatie: het totaal van die bedragen, gedeeld door het aantal jaren waarop zij betrekking hebben;

c. Indien de huursom niet in geld wordt uitgedrukt: Het bedrag dat Opdrachtnemer in eigen taxaties marktconform acht.

d. Indien er roerende zaken (zoals meubilair, stoffering, inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gehuurd of verhuurd, wordt onder huursom mede begrepen de voor deze goederen overeengekomen huurprijs.

10.9. Indien er omzetbelasting verschuldigd is over de huursom of als deze is inbegrepen in de huursom, wordt de courtage mede berekend over het bedrag van de omzetbelasting, tenzij Opdrachtgever het recht heeft de omzetbelasting in aftrek te brengen.

10.10. De courtage wordt berekend naar gelang het aantal overeengekomen huurjaren. Gedeelten van huurjaren gelden voor de berekening van de courtage als geheel huurjaar.

Overeenkomsten die voor onbepaalde tijd zijn gesloten, evenals overeenkomsten die oorspronkelijk voor minder dan vijf jaar zijn gesloten maar die de mogelijkheid bieden tot verlenging via een optie of op een andere manier, worden beschouwd als overeenkomsten die effectief vijf jaar of een kortere periode omvatten, afhankelijk van de voorziene einddatum in de overeenkomst. In het geval van overeenkomsten die aanvankelijk voor vijf jaar of langer zijn aangegaan, hebben eventuele optie jaren of stilzwijgende verlengingsjaren geen invloed op de berekening van de courtage.

10.11. Wanneer de overeenkomst wordt gesloten voor minder dan een jaar en de overeenkomst zelf geen duidelijke bepaling bevat over de mogelijkheid om deze na afloop van de periode te verlengen voor een specifieke of onbepaalde duur, dan wordt de courtage berekend alsof de overeenkomst oorspronkelijk voor een jaar is aangegaan.

10.12. Bij de berekening van de courtage zullen eventueel aan Opdrachtgever verstrekte huurkortingen, investeringsbijdragen, huurvrije perioden of investeringen door verhuurder niet mee worden genomen en dus niet op de huursom in mindering worden gebracht.

10.13. Indien er roerende zaken (zoals meubilair, stoffering, inventaris) of vermogensrechten (bijvoorbeeld goodwill) mede worden gekocht en verkocht of worden vermogensrechten zoals schadevergoedingen, inschrijvingen, bijdragen en dergelijke aanspraken op derden overgedragen dan wel zulke rechten door partijen jegens elkaar overeengekomen, dan is daarover courtage verschuldigd overeenkomstig de overeengekomen tarieven bij koop en verkoop zoals genoemd in artikel 8.5.

10.14. Indien sprake is van een horeca-object bedraagt de courtage over het deel van de huursom dat geen betrekking heeft op onroerend goed 200%, met een minimum van EUR 3.000,-.

10.15. Als de huidige huurder, op welke wijze dan ook, van haar resterende huurverplichtingen wordt ontslagen, is Opdrachtgever aan Opdrachtnemer courtage verschuldigd overeenkomstig de geldende tarieven. Als de resterende huurverplichtingen worden afgekocht, wordt de courtage berekend op basis van de tarieven voor huur en verhuur, waarbij wordt uitgegaan van de actuele huursom in het jaar van afkoop.

## **Artikel 11. Vastgoedbeheer**

11.1. De voorwaarden in dit artikel zijn van toepassing op de beheerwerkzaamheden die Opdrachtnemer uitvoert in opdracht van Opdrachtgever, zonder dat dit afdoet aan de geldigheid van de andere voorwaarden in deze algemene voorwaarden.

11.2. Tenzij schriftelijk anders is overeengekomen wordt de beheersovereenkomst aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimale looptijd van 36 maanden.

11.3. Na het verstrijken van de minimale looptijd kan de Overeenkomst schriftelijk worden opgezegd, met een opzegtermijn van 3 maanden.

11.4. Na afloop van de opdracht zal de opdrachtnemer, op verzoek van

Opdrachtgever, alle documenten en gegevens met betrekking tot het beheerde die in het bezit zijn van Opdrachtnemer, aan Opdrachtgever verstrekken. Dit verzoek dient te worden ingediend binnen 1 maand na het beëindigen van de opdracht.

11.5. Technisch beheer wordt enkel aangeboden in combinatie met financieel beheer.

11.6. Het technisch beheer omvat niet het uitvoeren van reguliere controles in de woonruimte conform de Opiumwet, tenzij de Opdrachtgever hier specifiek om vraagt en Opdrachtnemer deze taak accepteert. In het geval van zo'n verzoek zal Opdrachtnemer een vergoeding per controle aan de Opdrachtgever in rekening brengen.

11.7. Wanneer de huurder zijn betaling niet tijdig verricht, zal Opdrachtnemer een herinnering naar de huurder sturen. Betaalt de huurder niet binnen de in de herinnering gestelde termijn, dan stuurt Opdrachtnemer de huurder een aanmaning. Als de huurder geen actie onderneemt in reactie op de aanmaning, zullen Opdrachtnemer en Opdrachtgever met elkaar in overleg treden om te beslissen of dan wel welke verdere incassomaatregelen genomen gaan worden. De kosten die ontstaan als gevolg van het tekortschieten van de huurder, komen voor rekening van Opdrachtgever, maar zullen, voor zover mogelijk, op de huurder worden verhaald.

11.8. Opdrachtnemer is bevoegd tot een bedrag van EUR 750,- excl. btw zonder toestemming van Opdrachtgever voor rekening en risico van de Opdrachtgever (onderhouds-)werkzaamheden aan het beheerde te laten uitvoeren.

11.9. In geval van een noodsituatie heeft Opdrachtnemer het recht om zonder voorafgaande opdracht of toestemming van Opdrachtgever en ook als de kosten hoger zijn dan vermeld in artikel 10.8, noodvoorzieningen of spoedreparaties uit te voeren aan het beheerde. Deze maatregelen zijn bedoeld om de schade voor de Opdrachtgever zoveel mogelijk te beperken en de veiligheid zoveel mogelijk te garanderen, de kosten hiervan zijn voor rekening en risico van de Opdrachtgever.

11.10. Als Opdrachtnemer vanwege een noodsituatie buiten de reguliere kantoortijden van Opdrachtnemer beheerwerkzaamheden moet uitvoeren, behoudt Opdrachtnemer zich het recht voor om extra kosten aan de Opdrachtgever in rekening te brengen.

11.11. De kostenopgaves die Opdrachtnemer verstrekt voor werkzaamheden door uitvoerende partijen zijn schattingen en vormen geen vaste prijs, tenzij anders uitdrukkelijk vermeld. Hoewel Opdrachtnemer streeft naar een zo nauwkeurig mogelijke schatting, kunnen er geen rechten worden ontleend aan de verstrekte kostenopgave.

11.12. Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk als de kostenopgave van een uitvoerende partij niet overeenkomt met de werkelijke kosten van die partij.

11.13. De facturatiemomenten van de kosten voor uitvoerende partijen worden vooraf schriftelijk aan Opdrachtgever meegedeeld.

11.14. Opdrachten aan uitvoerende partijen worden pas verstrekt nadat Opdrachtgever hiermee heeft ingestemd, tenzij artikel 11.8 of 11.9 van toepassing is.

11.15. Als Opdrachtnemer heeft bemiddeld bij het tot stand komen van een overeenkomst tussen de Opdrachtgever en een andere partij, zoals, maar zeker niet beperkt tot, een opdrachtnemer of een aannemer, of namens de Opdrachtgever een overeenkomst met een andere partij is aangegaan, dan is Opdrachtnemer geen partij bij deze overeenkomst.

Opdrachtnemer draagt dus geen verantwoordelijkheid als de andere partij niet voldoet aan zijn verplichtingen jegens de Opdrachtgever. Als er sprake is van wanprestatie door een andere partij richting de Opdrachtgever, dan moet de Opdrachtgever die partij aansprakelijk stellen en niet Opdrachtnemer.

11.16. In het geval dat Opdrachtnemer namens de Opdrachtgever een overeenkomst aangaat met een derde partij in het kader van het beheer, wordt dit beschouwd als lastgeving en draagt Opdrachtgever het economische risico van deze overeenkomst.

11.17. Opdrachtgever is gehouden Opdrachtnemer alle nodige bevoegdheden verlenen om het beheer naar behoren uit te kunnen voeren. Bovendien moet de Opdrachtgever Opdrachtnemer voorzien van een telefoonnummer waarop deze buiten kantooruren bereikbaar is in geval van zeer dringende onderhoudswerkzaamheden en andere noodgevallen.

11.18. De huurinkomsten verminderd met de vergoedingen die verschuldigd zijn aan Opdrachtnemer, worden maandelijks door Opdrachtnemer overgemaakt naar de bankrekening van Opdrachtgever. Als de huurinkomsten in een bepaalde maand onvoldoende zijn om de verschuldigde vergoedingen aan Opdrachtnemer te dekken, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever een factuur sturen voor het deel van de vergoedingen dat niet verrekend kan worden.

## **Artikel 12. Aansprakelijkheid van Opdrachtnemer**

12.1. De aansprakelijkheid van Opdrachtnemer uit hoofde van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de Opdracht of de Algemene Voorwaarden, uit hoofde van een onrechtmatige daad of uit enige andere hoofde is in alle gevallen beperkt tot het bedrag dat wordt gedekt door de verzekering(en) afgesloten door Opdrachtnemer.

12.2. Indien om welke reden dan ook geen uitkering op grond van de bedoelde verzekering(en) plaatsvindt, is de aansprakelijkheid van Opdrachtnemer, ongeacht wat elders in dit artikel is bepaald, beperkt tot ten hoogste de in de Opdracht overeengekomen prijs met inachtneming van het feit dat Opdrachtnemer niet verantwoordelijk is voor indirecte schade, zoals gedeelde omzet, gedeelde winst, gedeeld verlies, huurdering, gemiste kansen, waardevermindering van producten, immateriële schade, aantasting van goede naam en verlies van goodwill.

12.3. Opdrachtnemer is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook die voortvloeit uit onjuiste of onvolledige informatie verstrekt door of namens Opdrachtgever, noch voor schade als gevolg van tekortkomingen van derde partijen.

12.4. De in dit artikel genoemde beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid, evenals alle andere beperkingen en uitsluitingen zoals vermeld in de Opdracht, zijn ook van toepassing ten gunste van alle (rechts)personen die Opdrachtnemer inzet voor de uitvoering van de Opdracht.

12.5. Alle middelen die Opdrachtnemer kan inzetten om haar aansprakelijkheid te beperken, kunnen ook worden

ingeroepen door haar medewerkers en derden die zij inschakelt voor de uitvoering van de Opdracht, alsof deze medewerkers en derden zelf partij zijn bij de Opdracht.

12.6. Voorwaarden die door derden aan Opdrachtnemer kunnen worden tegengeworpen om de aansprakelijkheid te beperken, uitsluiten of vaststellen, kunnen op dezelfde manier door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever worden tegengeworpen.

12.7. Een vordering tot schadevergoeding dient uiterlijk binnen 12 weken, en als Opdrachtgever een particulier is binnen 1 jaar, nadat Opdrachtgever de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken bij Opdrachtnemer te zijn ingediend, anders vervalt het recht om een vordering in te stellen.

12.8. Ongeacht wat elders in dit artikel is bepaald, vervallen alle vorderingen van Opdrachtgever tegen de Opdrachtnemer in ieder geval één jaar na de gebeurtenis waaruit de schade voortvloeit waarvoor Opdrachtnemer aansprakelijk is.

## **Artikel 13. Data en privacy**

13.1. Opdrachtnemer verzekert dat alle wettelijke voorschriften betreffende de te verwerken gegevens, daaronder in het bijzonder begrepen de bij of krachtens de alsdan geldende Europese en/of Nederlandse privacywetgeving gestelde voorschriften, nauwgezet worden nageleefd en dat alle vereiste aanmeldingen en overige formaliteiten zijn verricht. Als Opdrachtnemer specifieke informatie nodig heeft, moet de Opdrachtgever deze onmiddellijk schriftelijk verstrekken.

13.2. Opdrachtnemer mag geen informatie uit taxaties, onderzoeksrapporten, adviezen of andere correspondentie vermenigvuldigen, opslaan in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar maken, op welke manier dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de opdrachtgever.

13.3. Opdrachtnemer zal alleen persoonsgegevens van de opdrachtgever verzamelen, verwerken of laten verwerken als dat noodzakelijk is voor de uitvoering van de opdracht.

13.4. Opdrachtnemer is gerechtigd om informatie die zij direct of indirect heeft verkregen tijdens het uitvoeren van de opdracht gebruiken voor onderzoeken en taxatiedoeleinden. Deze informatie kan derhalve worden opgenomen in publicaties, taxaties en adviesrapporten.

13.5. Opdrachtgever vrijwaart Opdrachtnemer tegen alle aanspraken die direct, dan wel indirect, voortvloeien uit het niet correct of tijdig nakomen van hun verplichtingen zoals beschreven in dit artikel. Als Opdrachtnemer echter persoonsgegevens heeft ontvangen waarvan zij heeft vastgesteld dat ze deze niet mag verwerken op basis van de gemaakte afspraken en/of de AVG, zal Opdrachtnemer Opdrachtgever hiervan op de hoogte stellen. Beide partijen zullen samen bepalen welke stappen moeten worden ondernomen om deze dossiers op te schonen. Opdrachtnemer zal enkel met dergelijk werk beginnen nadat de andere partij schriftelijk akkoord is gegaan met de kosten die hiermee gemoeid zijn.

#### **Artikel 14. Intellectuele eigendomsrechten**

Opdrachtgever zowel als Opdrachtnemer behouden zich de rechten en bevoegdheden voor die hen toekomen op grond van de Auteurswet en andere intellectuele wet- en regelgeving.

#### **Artikel 15. Toepasselijk recht, geschillen en klachtenprocedure**

15.1. Op alle Opdrachten en alle daaruit voortvloeiende opdrachten, overeenkomsten en verbintenissen is uitsluitend Nederlands recht van toepassing.

15.2. Indien Opdrachtgever een klacht heeft met betrekking tot een Opdracht, dient Opdrachtgever deze klacht, binnen 4 weken, schriftelijk kenbaar te maken aan Opdrachtnemer via [contact@melissaisvastgoed.nl](mailto:contact@melissaisvastgoed.nl).

15.3. Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen bij geschillen eerst in onderling overleg en in der minne proberen te schikken, alvorens een beroep te doen op de geschillencommissie of rechter.

15.4. Indien de Opdrachtgever en Opdrachtnemer geen schikking treffen, kan het geschil aan de Geschillencommissie Makelaardij worden voorgelegd ([www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl)). Opdrachtgever heeft hier 12 maanden de gelegenheid voor, vanaf het moment dat de klacht bij Opdrachtnemer is ingediend. Bij een geschil over aansprakelijkheid bij schade, is de geschillencommissie slechts bevoegd bij schades tot EUR 10.000,-.

15.5. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Opdrachtgever zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven bij Opdrachtnemer heeft ingediend.

15.6. Voor de behandeling door de Geschillencommissie geldt het Reglement Geschillencommissie Makelaardij.

15.7. Opdrachtgever kan de keuze maken om het geschil aan de rechter voor te leggen in plaats van de Geschillencommissie. Opdrachtnemer is aan deze keuze gebonden.

15.8. Indien Opdrachtnemer een geschil wil voorleggen, geeft hij Opdrachtgever de keuze tussen de geschillencommissie en de rechter. Opdrachtgever heeft vijf weken de tijd om een keuze te maken. Indien Opdrachtgever geen keuze maakt, mag Opdrachtnemer het geschil aan de rechter voorleggen.

15.9. Alle geschillen met betrekking tot overeenkomsten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, waarop deze algemene voorwaarden van toepassing zijn, worden beslecht door de Geschillencommissie Makelaardij of de bevoegde rechter van de rechtbank Midden-Nederland, Locatie Utrecht, tenzij anders overeengekomen of een wettelijke bepaling anders bepaalt.