

Algemene leveringsvoorwaarden

TULP MAKELAARS UTRECHT · MODEL 2026

Dit zijn de algemene leveringsvoorwaarden van Tulp Makelaars Utrecht, een handelsnaam van Schade Leven Portefeuille B.V., gevestigd te Bilthoven en ingeschreven bij de KvK onder nummer 50299581. Hierin leest u welke rechten en plichten uw makelaar en uzelf hebben.

Artikel 1 Wanneer zijn deze voorwaarden van toepassing?

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op elke opdracht tot dienstverlening die een particuliere klant verleent aan Tulp Makelaars Utrecht, en op alle werkzaamheden die de makelaar in verband met die opdracht verricht.
2. Hypotheekadvies en -bemiddeling vallen niet onder deze voorwaarden. Daarvoor sluit u een aparte overeenkomst met WE/ASSIST Hypotheekspecialisten, met eigen voorwaarden.

Artikel 2 Wat betekenen bepaalde begrippen?

In deze algemene voorwaarden wordt verstaan onder:

- a. Particuliere klant: opdrachtgever, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf (consument).
- b. Makelaar: Tulp Makelaars Utrecht, handelsnaam van Schade Leven Portefeuille B.V., en de makelaars die namens haar werkzaamheden verrichten.
- c. Loon: de vergoeding die de consument aan de makelaar betaalt voor zijn dienstverlening, exclusief bijkomende kosten. Loon wordt in de praktijk vaak 'courtage' of 'honorarium' genoemd.
- d. Aankoopbegeleiding: de opdracht waarbij de makelaar u als koper bijstaat bij de aankoop van een woning.
- e. Derden: alle anderen dan u en de makelaar, zoals de verkoper, de verkopend makelaar, een meetbureau, taxateur, bouwkundig keurder, notaris of geldverstrekker.
- f. Schriftelijk: onder schriftelijk wordt ook verstaan per e-mail.

Artikel 3 Hoe regelen de makelaar en u de opdracht?

1. De makelaar legt de opdracht schriftelijk vast in een opdrachtbevestiging. Daarbij geeft hij aan dat deze algemene voorwaarden van kracht zijn.
2. De opdracht bevat in ieder geval een duidelijke omschrijving van de dienstverlening, het loon en de kosten. Geeft u de makelaar later opdracht om andere of aanvullende diensten uit te voeren? Dan bevestigt de makelaar dit schriftelijk aan u, inclusief de prijsafspraken voor deze dienstverlening. De makelaar kan daarbij gebruikmaken van een prijslijst met een overzicht van zijn loontarieven en kosten van derden.
3. Het loon en de kosten in de opdracht zijn inclusief btw.
4. De opdracht komt tot stand doordat u de opdrachtbevestiging ondertekent. De opdracht komt ook tot stand als u de makelaar, nadat u de opdrachtbevestiging en deze voorwaarden heeft ontvangen, vraagt werkzaamheden voor u te verrichten of hem die laat verrichten. Bij een verschil van mening moet de makelaar kunnen aantonen dat u het aanbod heeft aanvaard.
5. U ontvangt deze algemene voorwaarden vóór of bij het aanbod van de makelaar.

Artikel 4 Heeft u bedenktijd?

1. Sluit u de opdracht op afstand (bijvoorbeeld per e-mail) of buiten het kantoor van de makelaar, dan heeft u volgens de wet een bedenktijd van veertien dagen waarin u zonder opgave van redenen van de opdracht af kunt zien. In de opdracht staat of u bedenktijd heeft.
2. Wilt u dat de makelaar binnen de bedenktijd al met de werkzaamheden begint? Dan vraagt u dat uitdrukkelijk in de opdracht. Ziet u daarna alsnog binnen de bedenktijd van de opdracht af, dan betaalt u een redelijk deel van het loon voor de werkzaamheden die tot dat moment zijn verricht. Heeft de makelaar de opdracht op uw verzoek binnen de bedenktijd volledig uitgevoerd en heeft u verklaard dat u weet dat u dan uw recht op bedenktijd verliest, dan kunt u niet meer van de opdracht afzien.
3. Heeft u volgens de wet recht op bedenktijd en heeft de makelaar u daar niet over geïnformeerd? Dan wordt de bedenktijd verlengd tot maximaal één jaar nadat u de opdracht gegeven heeft. Ontvangt u de informatie later alsnog? Dan krijgt u op dat moment alsnog een bedenktijd van veertien dagen.

4. Wilt u de opdracht binnen de bedenktijd ontbinden? Dan moet u dat binnen de bedenktijd schriftelijk aan de makelaar melden. U kunt daarvoor het formulier gebruiken dat de makelaar u verstrekt.

Artikel 5 Welke verplichtingen heeft de makelaar?

1. De makelaar voert de opdracht zorgvuldig en deskundig uit. Hij behartigt hierbij uw belangen. De makelaar heeft een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting: hij staat er niet voor in dat een aankoop, verkoop of bepaalde prijs tot stand komt.
2. De makelaar houdt u regelmatig op de hoogte van de vorderingen. Belangrijke adviezen en waarschuwingen bevestigt hij zo veel mogelijk schriftelijk.
3. De makelaar is verplicht zijn aansprakelijkheid voor schade afdoende te verzekeren en verzekerd te houden.
4. De makelaar houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens aan de wettelijke bepalingen.
5. De makelaar mag niet voor de verkoper én de koper van hetzelfde object optreden. De makelaar mag ook niet voor de huurder en de verhuurder van hetzelfde object optreden. In zo'n geval moet de makelaar zo snel mogelijk met zijn opdrachtgevers overleggen en één van de opdrachten opschorten of beëindigen.
6. De makelaar mag niet namens u een overeenkomst sluiten, tenzij u hiervoor een schriftelijke volmacht heeft gegeven.
7. De makelaar overlegt over de opdracht alleen met u. Met anderen, zoals familieleden of adviseurs, overlegt hij alleen als u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Ook dan blijft u zelf de opdrachtgever en neemt u zelf de beslissingen.

Artikel 6 Welke verplichtingen heeft u?

1. U geeft de makelaar tijdig alle informatie die hij nodig heeft om de opdracht uit te voeren. U staat in voor de juistheid en volledigheid van de informatie die u geeft.
2. Tenzij u schriftelijk iets anders afsprekt, mag u geen activiteiten ontplooiën die de makelaar bij het vervullen van zijn opdracht kunnen hinderen. U mag bijvoorbeeld geen gebruik maken van een andere makelaar.
3. U stelt de makelaar in staat zijn verplichtingen op grond van de Wwft en eventuele andere wettelijke verplichtingen te vervullen.
4. Als uw pand of perceel verkocht is en de koper een beroep doet op een ontbindende of opschortende voorwaarde in de koopovereenkomst of op ontbinding binnen de wettelijke bedenktijd, moet u dit direct schriftelijk aan de makelaar melden.
5. U leest de stukken die de makelaar u toestuurde, zoals de verkoopinformatie, de vragenlijst, het meetrapport, het keuringsrapport en de koopovereenkomst, en u vraagt de makelaar om uitleg als iets u niet duidelijk is, vóórdat u een beslissing neemt of tekent.

Artikel 7 Welke werkzaamheden voert de makelaar uit?

1. De makelaar voert voor het afgesproken loon de werkzaamheden uit die nodig zijn voor de vervulling van de opdracht. De opdracht betreft bemiddeling bij koop, verkoop, huur of verhuur, of het verrichten van andere dienstverlening, zoals aankoopbegeleiding.
2. Alle voor het loon afgesproken werkzaamheden worden duidelijk, begrijpelijk en zo concreet als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk vastgelegd.
3. Als sprake is van een opdracht tot bemiddeling, omvat de opdracht altijd de volgende werkzaamheden:
 - het beoordelen van de waarde van de onroerende zaak;
 - het geven van advies over (het voeren van) de onderhandelingen;
 - het voeren van onderhandelingen.
4. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders overeengekomen omvat de opdracht tot bemiddeling bij verkoop of verhuur daarnaast ten minste de volgende werkzaamheden:
 - het uitvoeren van de benodigde promotionele activiteiten en het verzorgen van het benodigde promotiemateriaal;
 - het verzamelen en opvragen van informatie over juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten van de onroerende zaak, en u hierover zo nodig informeren;
 - het helpen bij het verkrijgen van een energielabel;
 - het verzorgen en begeleiden van bezichtigingen;

- advies geven over en het opstellen van de (koop- of huur)overeenkomst;
 - het begeleiden bij de afwikkeling van de (ver)koop en (ver)huur.
5. Bij aankoopbegeleiding zijn de werkzaamheden die in de opdrachtbevestiging staan beschreven doorslaggevend. Het opvragen en doornemen van informatie over de woning betekent dat de makelaar de beschikbare stukken verzamelt, op voor een makelaar herkenbare aandachtspunten doorneemt en u daarover informeert. Het is geen eigen onderzoek naar de juistheid van die stukken.

Artikel 8 Wat valt niet onder de opdracht?

1. De makelaar is geen bouwkundige, jurist, fiscalist, notaris of taxateur. Tenzij uitdrukkelijk schriftelijk anders is afgesproken, vallen de volgende werkzaamheden niet onder de opdracht:
 - een bouwkundige keuring of technisch onderzoek van de woning, de installaties, de fundering, de bodem of op de aanwezigheid van asbest;
 - het zelf inmeten van de woning of het controleren van de juistheid van een meetrapport;
 - juridisch advies, bijvoorbeeld over erfdienstbaarheden, de splitsingsakte, de VvE, vergunningen, het bestemmingsplan of het omgevingsplan, en fiscaal advies;
 - een taxatie (zie artikel 9);
 - hypotheekadvies en -bemiddeling (zie artikel 1 lid 2).
2. De makelaar adviseert u bij een aankoop altijd een bouwkundige keuring te laten uitvoeren door een onafhankelijke deskundige. Ziet u daarvan af, dan doet u dat voor eigen rekening en risico. De makelaar legt dat schriftelijk vast.
3. Vindt u het nodig om een onderdeel nader te laten onderzoeken, of adviseert de makelaar u dat? Dan schakelt u daarvoor zelf een deskundige in. U sluit met die deskundige een eigen overeenkomst.

Artikel 9 Hoe gaat het met taxaties?

1. De makelaar voert zelf geen taxaties uit. Een taxatie is het schatten van de marktwaarde van een onroerende zaak en het vastleggen daarvan in een taxatierapport. U kunt een taxatie bijvoorbeeld nodig hebben voor het aanvragen van een hypotheek.
2. Heeft u een taxatie nodig? Dan kan de makelaar u in contact brengen met een onafhankelijke, geregistreerde taxateur. U sluit met de taxateur een aparte overeenkomst. De taxateur stuurt u zelf de rekening, tenzij u iets anders afsprekt.
3. De taxateur werkt onafhankelijk van de makelaar en is niet betrokken bij de aan- of verkoop van de onroerende zaak.
4. Een waardebepaling door de makelaar, zoals bedoeld in artikel 7, is geen taxatie. Zij is bedoeld om u te adviseren bij de aan- of verkoop en is niet geschikt als taxatierapport voor een geldverstrekker.

Artikel 10 Informatie van derden en oppervlakten

1. Bij zijn werkzaamheden gebruikt de makelaar informatie van derden, zoals de verkoopinformatie, de vragenlijst en mededelingen van de verkoper, het meetrapport, het taxatierapport, het keuringsrapport en openbare registers. De makelaar mag op de juistheid van die informatie vertrouwen, tenzij hij redelijkerwijs had moeten zien dat zij onjuist of onvolledig is. De makelaar is niet aansprakelijk voor de juistheid en volledigheid van informatie van derden.
2. Oppervlakten en inhoud in verkoopinformatie zijn in de regel gemeten door of in opdracht van de verkoper volgens de Branchebrede Meetinstructie (BBMI) of NEN 2580. De makelaar meet niet zelf na. Is een oppervlakte voor uw beslissing belangrijk, bijvoorbeeld voor de prijs die u wilt bieden, dan kunt u op eigen kosten een eigen meting laten uitvoeren. Bij het bepalen van zijn waardeadvies kijkt de makelaar ook naar vergelijkbare verkopen en de kenmerken van de woning, niet alleen naar de oppervlakte.
3. Twijfelt de makelaar aan informatie van derden, dan meldt hij dat aan u. U beslist vervolgens zelf of u nader onderzoek laat doen.

Artikel 11 Wanneer heeft de makelaar de opdracht vervuld?

1. Tenzij u iets anders heeft afgesproken, geldt het volgende:
 - De makelaar heeft zijn opdracht vervuld zodra de afgesproken prestatie is geleverd.
 - Bij een opdracht tot bemiddeling of aankoopbegeleiding is de opdracht vervuld als de koop- of huurovereenkomst door beide partijen is ondertekend. De makelaar moet u dan nog wel bij de afwikkeling begeleiden.

- Een opdracht tot bemiddeling is ook vervuld als tijdens de looptijd van de opdracht een koop- of huurovereenkomst tot stand komt die niet het gevolg is van door de makelaar verleende diensten. Als u als koper of als huurder opdracht heeft gegeven en u iets koopt of huurt buiten het gebied waarop de opdracht betrekking heeft, dan is de opdracht niet vervuld.
- 2. Bij koop- of huurovereenkomsten waarin opschortende of ontbindende voorwaarden staan (de wettelijke bedenktijd daaronder begrepen), is de opdracht pas vervuld als de opschortende voorwaarden zijn vervuld en partijen geen beroep meer kunnen doen op een ontbindende voorwaarde.

Artikel 12 Hoe wordt het loon berekend?

1. U spreekt met de makelaar vooraf af hoe het loon wordt berekend. Gaat het bijvoorbeeld om een percentage van de koopsom, een vast totaalbedrag of om uurloon? Dit legt u vast in de opdracht.
2. Tenzij anders is afgesproken, is de koopsom het bedrag dat de koper aan de verkoper moet betalen. Dit bedrag is exclusief de kosten voor de overdracht, zoals overdrachtsbelasting, notariskosten en kadastrale rechten.
3. Voor meer bijzondere gevallen zijn vaak aanvullende afspraken nodig. Tenzij anders afgesproken, wordt onder koopsom verstaan:
 - als over de koopsom btw is verschuldigd: het bedrag inclusief btw;
 - bij nieuwbouw: de koop- en aanneemsom samen, inclusief btw;
 - bij erfpacht en/of opstal: het bedrag dat koper en verkoper overeenkomen, vermeerderd met een bedrag gelijk aan tien keer de periodieke vergoeding op jaarbasis.
4. Als het loon over de huursom wordt berekend, wordt onder huursom verstaan: het bedrag dat de huurder per maand aan huur betaalt (inclusief eventueel meeverhuurde roerende zaken). U betaalt het loon dan over een bedrag van 12 keer de maandhuur. Eventuele kortingen op de huurprijs tellen niet mee bij de berekening van het loon. Dit geldt tenzij u iets anders heeft afgesproken.

Artikel 13 Welke kosten brengt de makelaar in rekening?

Naast loon kan de makelaar ook kosten in rekening brengen, bijvoorbeeld voor advertenties. Hij brengt die kosten alleen in rekening als u hiermee vooraf heeft ingestemd. Gemaakte afspraken worden schriftelijk vastgelegd. Kosten van derden die u zelf inschakelt, zoals een taxateur, bouwkundig keurder of meetbureau, betaalt u rechtstreeks aan die derde.

Artikel 14 Wanneer heeft de makelaar recht op het loon en gemaakte kosten?

1. Tenzij anders afgesproken:
 - a. heeft de makelaar pas recht op loon als de opdracht is vervuld. De kosten betaalt u nadat ze door de makelaar zijn gemaakt;
 - b. betaalt u bij een bemiddelingsopdracht of aankoopbegeleiding het loon bij de eigendomsoverdracht via de notaris;
 - c. hoeft u geen rente te betalen over de periode tussen het vervuld zijn van de opdracht en de juridische levering.
2. Voordat u moet betalen, stuurt de makelaar u een gespecificeerde factuur met een redelijke betalingstermijn.
3. Is de opdracht verstrekt door meer dan één persoon? Dan is ieder van u hoofdelijk aansprakelijk voor het betalen van het loon en de kosten.

Artikel 15 Wat doet de makelaar als u niet op tijd betaalt?

1. Als u niet op tijd betaalt, stuurt de makelaar een betalingsherinnering. U krijgt dan de gelegenheid om alsnog binnen twee weken na ontvangst van de herinnering te betalen.
2. Betaalt u niet binnen deze twee weken? Dan bent u in verzuim en mag de makelaar de wettelijke rente in rekening brengen.
3. Na de genoemde twee weken mag de makelaar het openstaande bedrag (laten) invorderen. De kosten hiervan, bijvoorbeeld incassokosten, zijn dan voor uw rekening, tenzij de rechter anders beslist. Er zijn wettelijke grenzen aan de hoogte van deze kosten.

Artikel 16 Aansprakelijkheid

1. Schiet de makelaar toerekenbaar tekort in de uitvoering van de opdracht, dan is hij aansprakelijk voor de schade die u daardoor rechtstreeks lijdt.

2. De aansprakelijkheid van de makelaar is beperkt tot het bedrag dat zijn beroepsaansprakelijkheidsverzekering in het betreffende geval uitkeert, vermeerderd met het eigen risico dat de makelaar volgens die verzekering draagt. Keert de verzekering om welke reden ook niet uit, dan is de aansprakelijkheid beperkt tot het bedrag van het loon dat u voor de opdracht heeft betaald of moet betalen.
3. De makelaar is niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van:
 - onjuiste of onvolledige informatie die u of derden hebben verstrekt, tenzij de makelaar de onjuistheid redelijkerwijs had moeten zien (zie artikel 10);
 - fouten of tekortkomingen van derden die u zelf heeft ingeschakeld of met wie u zelf een overeenkomst heeft gesloten, zoals een taxateur, bouwkundig keurder, meetbureau of notaris;
 - een beslissing die u heeft genomen in afwijking van een schriftelijk advies van de makelaar, zoals het afzien van een bouwkundige keuring of het doorzetten van een koop ondanks een gemelde twijfel;
 - gebreken aan de woning zelf. Daarvoor is de verkoper aanspreekbaar op grond van de koopovereenkomst en de wet.
4. De beperkingen in dit artikel gelden niet als de schade het gevolg is van opzet of bewuste roekeloosheid van de makelaar of van degenen die onder zijn verantwoordelijkheid werken.
5. Meent u dat de makelaar aansprakelijk is? Meld dat dan zo snel mogelijk schriftelijk en gemotiveerd aan de makelaar, uiterlijk binnen twaalf maanden nadat u de schade heeft ontdekt of redelijkerwijs had kunnen ontdekken. Doet u dat niet, dan vervalt uw recht op schadevergoeding, tenzij u aannemelijk maakt dat u niet eerder kon melden. Wettelijke verjaringstermijnen blijven daarnaast van toepassing.

Artikel 17 Kunt u de opdracht intrekken?

1. U mag de opdracht altijd intrekken, bij voorkeur schriftelijk. Hierbij geldt geen opzegtermijn.
2. Is de opdracht door twee of meer personen verstrekt? Dan kan de opdracht alleen door deze opdrachtgevers gezamenlijk worden ingetrokken.
3. De makelaar heeft bij intrekking recht op vergoeding van de afgesproken kosten, voor zover die zijn gemaakt. De makelaar heeft geen recht op een deel van het loon, tenzij in de opdracht iets anders is afgesproken.
4. U bent niet verplicht om eventuele schade te vergoeden die de makelaar door de intrekking lijdt.

Artikel 18 Kan de makelaar de opdracht teruggeven?

1. De makelaar kan de opdracht alleen teruggeven als hij daar gewichtige redenen voor heeft. Een gewichtige reden is in ieder geval:
 - wanneer de makelaar anders voor zowel koper als verkoper (of voor zowel huurder als verhuurder) zou werken (zie artikel 5 lid 5); of
 - een ernstige verstoring van de relatie tussen de makelaar en u.

De makelaar laat het u schriftelijk weten als hij de opdracht teruggeeft.

2. U hoeft de makelaar geen loon te betalen als hij de opdracht teruggeeft. Dat kan anders zijn als artikel 22 van toepassing is. Gemaakte kosten (voor zover afgesproken) moet u wel betalen, tenzij dit onredelijk is.

Artikel 19 Wat gebeurt er als een gesloten koop- of huurovereenkomst niet wordt uitgevoerd?

Het kan zijn dat de opdracht tot bemiddeling is vervuld, de koop- of huurovereenkomst is getekend en de opschortende en ontbindende voorwaarden (inclusief de wettelijke bedenktijd) zijn verlopen. Als een van de partijen dan niet meewerkt aan de uitvoering, leidt de koop- of huurovereenkomst toch niet tot een daadwerkelijke overdracht of (bij huur) bewoning van de verhuurde woning. In zo'n geval heeft de makelaar recht op het afgesproken loon, tenzij u aannemelijk maakt dat de makelaar tekort is geschoten en dat de overeenkomst daardoor niet wordt uitgevoerd.

Artikel 20 Wat gebeurt er als de onroerende zaak aan een van de eigenaren, de partner of een derde wordt toebedeeld?

In sommige gevallen wordt een woning (of ander object) toebedeeld aan een van de eigenaren, de echtgenoot of de partner terwijl de bemiddelingsopdracht tot verkoop nog loopt. De opdracht eindigt daardoor. Als is afgesproken dat het loon van de makelaar afhankelijk is van de verkoop van de woning, wordt het loon berekend op basis van de waarde van de toebedeling. Als bijvoorbeeld bij een echtscheiding (beide partners bezitten 50% van het huis) een van de partners zijn of haar deel aan de ander toebedeelt, wordt de

vergoeding berekend over 50% van de waarde van het huis. Dit principe geldt ook als de eigenaar een deel van het huis aan een derde schenkt. De makelaar en u kunnen andere afspraken maken over hoe het loon bij toedeling wordt berekend.

Artikel 21 Wat gebeurt er als u overlijdt?

1. Als u de enige opdrachtgever bent, eindigt de opdracht als u overlijdt, tenzij uw erfgenamen de opdracht willen handhaven.
2. Zijn er meerdere opdrachtgevers, dan eindigt de opdracht als één van u overlijdt, tenzij de andere opdrachtgever de opdracht wil handhaven.
3. Als de opdracht door overlijden van (een van de) opdrachtgever(s) eindigt, zijn artikel 17 lid 3 en lid 4 van toepassing.

Artikel 22 Kan het zijn dat u na beëindiging van de opdracht toch nog loon moet betalen?

Als na beëindiging van de bemiddelingsopdracht toch een koop- of huurovereenkomst tot stand komt, geldt het volgende. U moet de makelaar loon betalen als hij bewijst dat die overeenkomst het gevolg is van zijn dienstverlening, of dat een overeenkomst is uitgebleven omdat u heeft gehandeld in strijd met artikel 6 lid 2. De makelaar heeft dan recht op het afgesproken loon of een redelijk deel daarvan, tenzij u andere afspraken heeft gemaakt.

Artikel 23 Wat gebeurt er als u een klacht of een geschil heeft?

1. Heeft u een klacht over de totstandkoming of de uitvoering van de opdracht? Meld deze dan zo snel mogelijk schriftelijk bij de makelaar, met een duidelijke omschrijving van uw klacht.
2. De makelaar bevestigt de ontvangst van uw klacht binnen vijf werkdagen en reageert inhoudelijk binnen veertien dagen. Lukt dat niet, dan laat hij u weten wanneer u een reactie kunt verwachten.
3. De makelaar is niet aangesloten bij een brancheorganisatie of een geschillencommissie voor de makelaardij. Komen u en de makelaar er samen niet uit, dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.
4. U en de makelaar kunnen in onderling overleg ook kiezen voor mediation, voordat een van beiden naar de rechter gaat.

Artikel 24 Afwijkende afspraken, wijziging en toepasselijk recht

1. Als u afwijkende afspraken met de makelaar maakt, moet de makelaar die schriftelijk vastleggen.
2. Op een lopende opdracht blijft de versie van deze voorwaarden van toepassing die gold toen de opdracht tot stand kwam.
3. Is een bepaling van deze voorwaarden nietig of wordt zij vernietigd, dan blijven de overige bepalingen van kracht.
4. Op de opdracht en op deze algemene voorwaarden is Nederlands recht van toepassing.