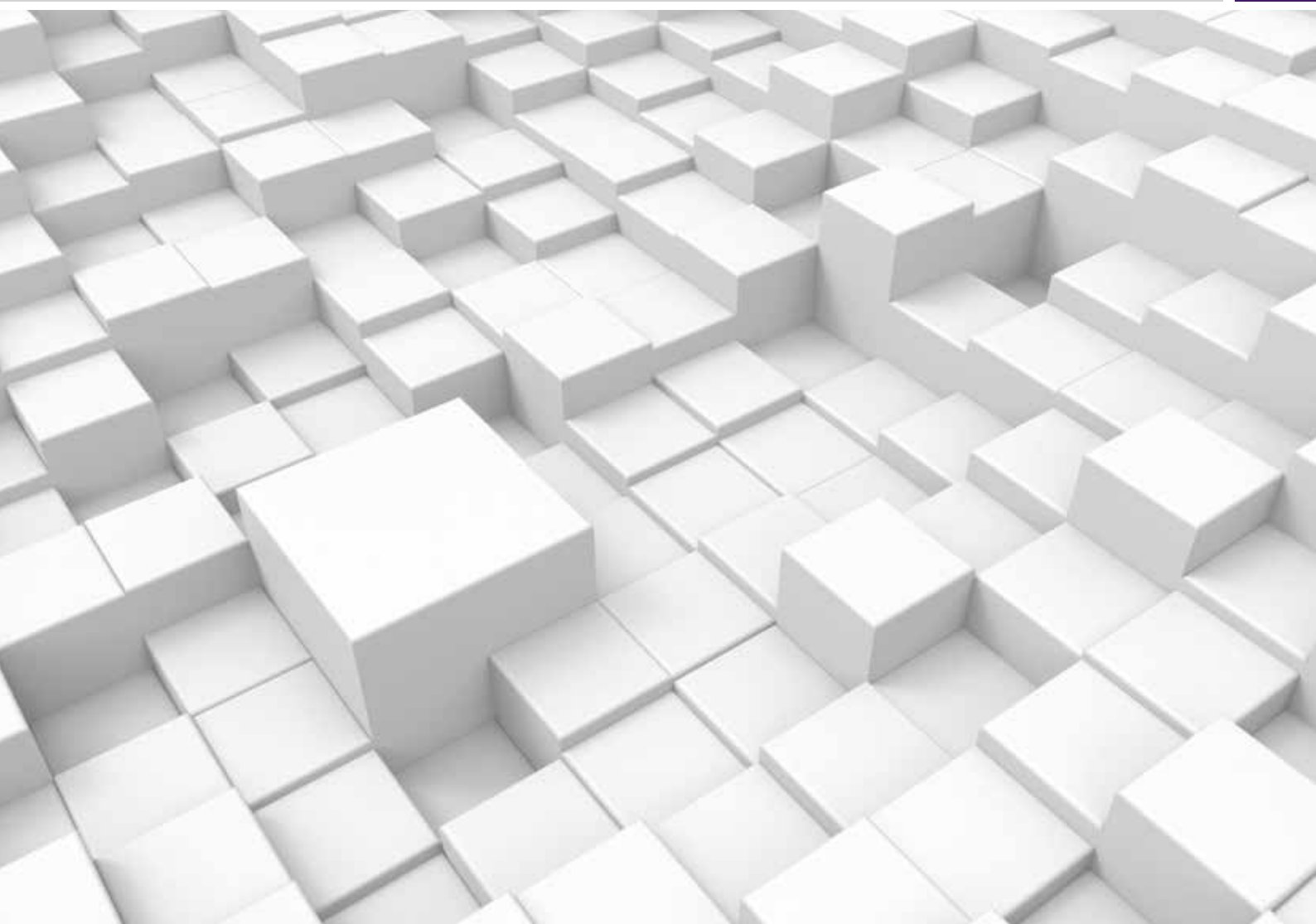




RICS professionele richtlijn, wereldwijd

Gedragscode en professionele richtlijnen voor vastgoedmakelaars

Tweede editie



RICS professionele richtlijn, wereldwijd

Gedragscode en professionele richtlijnen voor vastgoedmakelaars

Tweede editie



Gepubliceerd door Royal Institution of Chartered Surveyors [RICS],

Parliament Square
London
SW1P 3AD
Verenigd Koninkrijk
www.rics.org

De auteurs van RICS dragen geen verantwoordelijkheid voor eventueel verlies of schade veroorzaakt door een persoon die al dan niet handelt in navolging van het materiaal inbegrepen in deze publicatie.

Geproduceerd door de Professional Groups van Royal Institution of Chartered Surveyors
Eerste editie gepubliceerd als Real estate agency and brokerage standards 2011.

ISBN 978 1 78321 074 9

© Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS), november 2014. Het auteursrecht op (gedeelten van) deze publicatie rust bij RICS. Het is niet toegestaan dit werk zonder schriftelijke toestemming van RICS of in overeenstemming met de voorschriften van een bestaande licentie geheel of gedeeltelijk te reproduceren of te gebruiken in enige vorm of met enig middel, waaronder grafisch, elektronisch, of mechanisch, waaronder door middel van fotokopie, opname, of verspreiding via internet.

RICS bedankt de volgende leden voor hun contributie in het herzien van de vertaling van deze editie: Herre Kleuver MRICS en Jeroen Lokerse MRICS.

Typografie: ZONE (i) bvba, Waver, België.

Inhoud

RICS professionele richtlijnen	2
Begrippenlijst	4
Deel 1:	
RICS gedragscode voor vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers	5
De gedragscode	6
Link naar ethische standaarden RICS	6
Deel 2:	
RICS richtlijn voor vastgoedmakelaars	8
Inleiding	9
1 Ethiek	10
2 Opdrachten bemachtigen	13
3 Namens de verkoper handelen: marketing van het gebouw	17
4 Namens de verkoper handelen: de verkoop of verhuur bevestigen	20
5 Namens de koper handelen	21
6 Beëindiging van de opdracht	22
7 Veiligheid en beveiliging	23
8 Kantoormanagement	24

RICS professionele richtlijnen

Internationale standaarden

RICS loopt voorop bij de ontwikkeling van internationale standaarden, werkt samen met organisaties over de hele wereld en handelt in het algemeen belang om standaarden te verhogen en de transparantie in de markten te vergroten. International Property Measurement Standards (IPMS - ipmsc.org), International Construction Measurement Standards (ICMS), International Ethics Standards (IES) en andere standaarden zullen worden gepubliceerd en verplicht gesteld worden voor RICS-leden. Deze gedragscodes en richtlijnen houden rechtstreeks verband met- en het ondersteunen van deze standaarden.

RICS-leden wordt geadviseerd kennis te nemen van deze internationale standaarden (zie www.rics.org) en de overkoepelende beginselen waaraan deze gedragscodes en richtlijnen voldoen. De leden van RICS hebben een unieke positie in de markt. Ze zijn getraind, gekwalificeerd en worden gereguleerd, doordat ze volgens internationale standaarden werken en zich aan deze gedragscode en richtlijn houden.

RICS gedragscodes

Deel 1 van dit document is een gedragscode. Ieder lid is verplicht om te voldoen aan relevante gedragscodes en kennis te nemen van andere richtlijnen die RICS heeft opgesteld voor een specifiek vakgebied om op die wijze hoge professionele standaarden te kunnen handhaven. RICS beschouwt gedragscodes als technische standaarden in het kader van Regel 4 van de Gedragsregels voor Leden (2007) en de Gedragsregels voor Bedrijven (2007). Niet-naleving van gedragscodes kan disciplinaire gevolgen hebben.

Leden dienen zich er tevens van bewust te zijn dat wanneer een aanklacht wegens professionele nalatigheid tegen een taxateur wordt ingediend, de kans groot is dat een rechtbank bij zijn oordeel of de taxateur met redelijke vakbekwaamheid heeft gehandeld, rekening houdt met relevante gedragscodes die door RICS zijn gepubliceerd. Niet-naleving van gedragscodes kan, dienovereenkomstig, leiden tot het vonnis dat een taxateur nalatig wordt bevonden.

Naar de mening van RICS kan een lid, dat zich aan de vereisten in deze gedragscode houdt, zich ten minste ten dele verdedigen tegen een aanklacht van nalatigheid.

Indien leden besluiten om af te wijken van de in deze gedragscode beschreven werkwijze, dienen zij daar een goede reden voor te hebben en dienen zij hun cliënt schriftelijk

in kennis te stellen van het feit dat zij afwijken van deze gedragscode en waarom.

Het is de verantwoordelijkheid van het betreffende lid om op de hoogte te blijven van eventuele wijzigingen in de jurisprudentie en wetgeving die na de publicatiedatum hebben plaatsgevonden.

RICS richtlijnen

Deel 2 van dit document is een richtlijn. Waar aanbevelingen voor specifieke professionele taken worden gedaan, zijn deze bedoeld als 'best practice': aanbevelingen die naar de mening van RICS aan een hoge standaard van vakbekwaamheid voldoen.

Hoewel de leden de aanbevelingen in de richtlijn niet hoeven te volgen, dienen ze rekening te houden met de onderstaande punten.

Wanneer een aanklacht wegens professionele nalatigheid tegen een taxateur wordt ingediend, kan een rechtbank of scheidsgerecht bij zijn oordeel of het lid met redelijke vakbekwaamheid heeft gehandeld, rekening houden met de inhoud van relevante richtlijnen die door RICS zijn gepubliceerd.

Naar de mening van RICS kan een lid dat zich aan de in deze richtlijn aanbevolen werkwijze houdt, zich ten minste ten dele verdedigen tegen een aanklacht van nalatigheid als dat lid deze werkwijze heeft gevolgd. Het is echter de eigen verantwoordelijkheid van de leden om te beslissen wanneer het ongepast is om de richtlijn te volgen.

Ieder lid dient zelf te beslissen wat de juiste procedure voor een bepaalde beroepstaak is. Als de leden zich niet aan de in deze richtlijn aanbevolen werkwijze houden, dienen ze daar een goede reden voor te hebben. In geval van een juridisch geschil kan een rechtbank of scheidsgerecht van hen verlangen uit te leggen waarom ze niet volgens de aanbevolen werkwijze hebben gehandeld. Als de leden deze richtlijn niet hebben gevolgd en hun handelen in een tuchtzaak van RICS ter discussie wordt gesteld, wordt hen gevraagd uitleg te geven over de handelingen die ze hebben verricht en het panel kan daar rekening mee houden.

Daarnaast zijn richtlijnen relevant voor de vakbekwaamheid, omdat iedere taxateur op de hoogte dient te zijn van de laatste ontwikkelingen en met de richtlijnen bekend dient te zijn binnen een redelijke termijn nadat ze in werking zijn getreden.

Deze richtlijn wordt geacht in overeenstemming te zijn met de jurisprudentie alsook de wetgeving die van toepassing zijn op de datum waarop deze richtlijn is gepubliceerd. Het is de verantwoordelijkheid van het lid om na te gaan of er

na de publicatiedatum wijzigingen in de jurisprudentie of de wetgeving hebben plaatsgevonden die van invloed zijn op de richtlijn of de informatie in dit document.

Documentatus

RICS publiceert een reeks professionele richtlijnen en standaarden. Deze zijn in de onderstaande tabel omschreven.

Soort document	Omschrijving	Status
Standaard		
Internationale standaard	Een internationale standaard gebaseerd op principes van hoog niveau en ontwikkeld in samenwerking met andere relevante organen	Verplicht
Gedragscode		
RICS gedragscode	Document met de verplichte eisen voor leden ingevolge Voorschrift 4 van de Gedragsvoorschriften voor leden	Verplicht
Richtlijnen		
RICS praktijkcode	Document dat is goedgekeurd door RICS en wordt onderschreven door een ander beroepsorgaan / andere stakeholder en waarin aanbevelingen zijn opgenomen voor gebruikers ten aanzien van geaccepteerde goede praktijken, zoals gehanteerd door competente en consciëntieuze beroepsbeoefenaren	Verplichte of aanbevolen goede praktijk (wordt aangegeven in het document zelf)
RICS richtlijn (Guidance Note - GN)	Document dat gebruikers aanbevelingen geeft voor geaccepteerde goede praktijken, zoals gehanteerd door competente en consciëntieuze beroepsbeoefenaren	Aanbevolen goede praktijk
RICS informatiepapier (IP)	Op de praktijk gebaseerde informatie die gebruikers de laatste informatie en/of onderzoeksgegevens verschaft	Informatie en/of toelichting

Begrippenlijst

Aandeel in onroerende goederen: onroerende goederen gehouden voor vruchtgebruik.

Aanverwante partij: een werknemer of directeur van het makelaarskantoor, of een anderszins verwante partij, zoals, maar beperkt niet tot: echtgenoot, burgerlijke partner, ouder, kind, broer, zus, oom, tante, neef, nicht, grootouder of kleinkind. (Deze opsomming is niet uitputtend.)

Bedrijven die makelaarsdiensten verlenen: bedrijven die vastgoedbemiddeling of makelaardij (zie hierboven) uitvoeren.

Belangenconflict: wanneer een makelaar voor (een) cliënt(en) handelt die concurrerende belangen hebben of waar de persoonlijke belangen van een makelaar strijdig zijn met die van hun cliënt(en).

Bemiddelaar: tussenpersoon voor de partijen in de koop en verkoop van vastgoed. In veel jurisdicties is dit een beschermd beroep.

Cliënt: persoon die een makelaar opdraagt om in hun naam te handelen bij het kopen of verkopen van onroerende goederen.

Consument: (een) cliënt(en) van (een) vastgoedmakelaar(s) en (een) potentiële koper(s), verkoper(s), eigenaar(s) en huurder(s)

Dual agency: waar u een contractuele relatie hebt met zowel de verkoper als de koper tegelijkertijd.

Koper(s): eenieder die een aandeel in onroerende goederen wil verwerven. Dit omvat ook (een) huurder(s) die een huurwoning zoekt(en).

Kwetsbare cliënten: cliënten waarvan de makelaars vinden dat zij een speciale behandeling nodig hebben als gevolg van een fysieke, geestelijke of emotionele handicap of om een andere reden.

Makelaar in onroerende goederen (of makelaar): bedrijf of persoon die aangesteld is om onroerende goederen te kopen, te verkopen, te verhuren of aan te huren. Het woord omvat ook personen die als bemiddelaar werken.

Makelaarskantoor: ieder persoon die zakelijk (met inbegrip van een bedrijf waar hij of zij in dienst is) de opdracht krijgt om een aandeel in onroerende goederen te verkopen of aan te kopen. Het woord omvat ook personen die diensten als bemiddelaar uitvoeren.

Markt informatie: gegevens over gebouwen met dezelfde of vergelijkbare kenmerken, in dezelfde of vergelijkbare locaties als het eigendom van de cliënt, die binnen een redelijke tijdspanne verkocht zijn, en de prijs of de huur die deze gebouwen bereikt hebben.

Multiple agency: als u gelijktijdig concurrerende contractuele verplichtingen hebt met een (verscheidene) verkoper(s) en/of koper(s).

Ondermakelaar: aanstelling van een afzonderlijke of verwante firma om in haar naam makelaarsdiensten aan de cliënt te verlenen. Deze diensten omvatten geen onroerendgoedinformatiesystemen (multiple listings systems = MLS).

Onroerendgoedinformatiesysteem (multiple listing systems = MLS): onroerendgoedinformatiesystemen worden veelvuldig gebruikt door makelaars in de V.S. die voor verkopers handelen. Hierbij wordt informatie over gebouwen gedeeld met andere agenten die potentiële kopers vertegenwoordigen en/of die potentiële kopers voorstellen, waarbij de commissie gedeeld wordt.

Professioneel werk: formele waardebeoordeling en/of advies betreffende de fysieke staat van een gebouw waarop een cliënt vertrouwt en waartegen een schadevergoeding wegens financieel verlies geëist kan worden, mocht het werk met onvoldoende aandacht uitgevoerd zijn.

Verkoper(s): eenieder die een aandeel in (een) onroerend goed(eren) wil verkopen. Dit omvat tevens (een) eigenaar(s) die onroerende goederen wil(len) verhuren en een huurder(s) die een huurpand zoekt. Waardebeoordeling: In de context van deze guidance note is het de term die gebruikt wordt voor de waardevaststelling in sommige jurisdicties buiten het Verenigd Koninkrijk.

Deel 1: RICS' gedragscode voor vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers

De gedragscode

Deze wereldwijde gedragscode bevat principes van een hoog niveau. Tezamen schetsen deze principes een cultuur van eerlijkheid en transparantie die ten grondslag zou moeten liggen aan alle activiteiten die vastgoedmakelaars ondernemen in elk land waarin zij opereren.

De gedragscode is bindend voor de RICS-leden in kwestie, maar legt hen niets op aangezien de gedragscode vastgoedmakelaars flexibiliteit biedt in de manier waarop zij de vereiste resultaten realiseren. Het is niet de bedoeling een normatieve reeks voorschriften op te leggen. De werkwijze van makelaars kan per cliënt verschillen en ook zullen makelaars onderling waarschijnlijk verschillende werkwijzen hanteren.

Makelaars en ondernemingen die diensten verlenen op het gebied van vastgoedmakelarij, dienen al hun activiteiten overeenkomstig de overkoepelende principes aan te pakken.

Deze gedragscode en richtlijn zijn van toepassing op de verkoop, aankoop, verhuur en het management van commercieel, residentieel en agrarisch vastgoed.

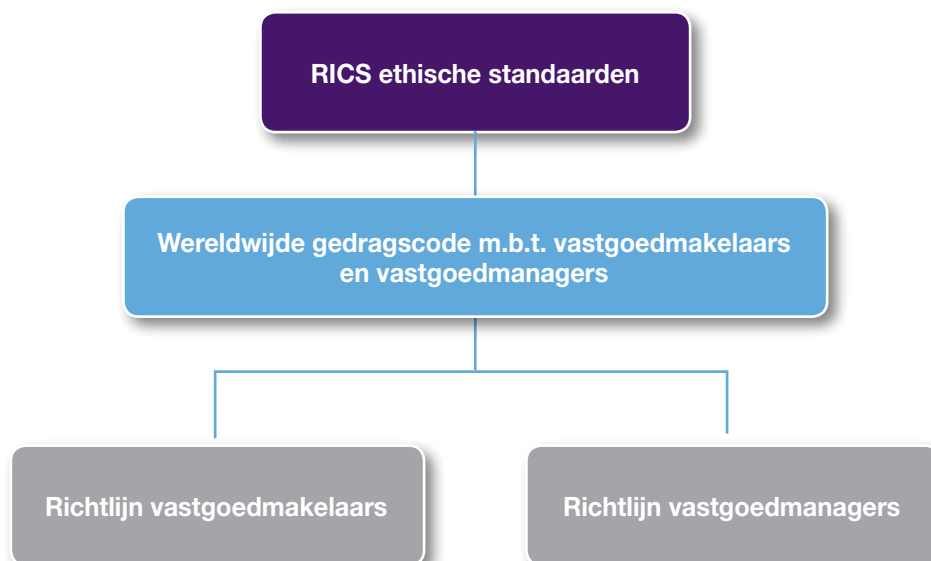
Een aantal principes is van toepassing op het gedrag van makelaars jegens het publiek in het algemeen, dus zowel cliënten als anderen. En hoewel iedereen die met makelaars te maken krijgt het recht heeft op een correcte behandeling, wordt algemeen erkend dat makelaars met name verplichtingen en verantwoordelijkheden hebben jegens hun cliënten.

Veel vastgoedmakelaars zijn al lid van beroepsorganisaties met hun eigen professionele standaarden; deze gedragscode en richtlijn verenigen de bestaande 'best practice'.

Met het oog op een effectief functioneren van de gedragscode en richtlijn moeten zowel individuele makelaars als ondernemingen die diensten verlenen op het gebied van vastgoedmakelarij de verantwoordelijkheid nemen zich te houden aan de verplichte kernprincipes. Seniormanagers van ondernemingen die diensten verlenen op het gebied van vastgoedmakelarij dienen te zorgen voor interne systemen en procedures die deze principes ondersteunen.

Link naar ethische standaarden RICS

Deze gedragscode en richtlijn ondersteunen de ethische standaarden van RICS, die te vinden zijn op www.rics.org/uk/the-profession/professional-and-ethical-standards/. De hiërarchie van de standaarden, gedragscode en richtlijnen is als volgt: [Figure, see – image REMfig]



Deze bindende gedragscode is van toepassing op alle RICS-leden die zich bezighouden met de verkoop, de verhuur en het management van vastgoed, ongeacht de vorm waarin het in bezit is of wordt geëxploiteerd. Leden verplichten zich tot het volgende:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren..
3	Ervoor zorgen dat cliënten opdrachtvoorwaarden ontvangen die eerlijk en duidelijk zijn. Deze opdrachtvoorwaarden moeten voldoen aan alle wettelijke vereisten en relevante praktijkcodes, waaronder een verwijzing naar de klachtenprocedure en, indien van toepassing, een passende schadevergoedingsregeling.
4	Zich tot het uiterste inspannen om belangenconflicten te vermijden en, mochten deze zich toch voordoen, deze openlijk, eerlijk en onmiddellijk aan te pakken.
5	Niet oneerlijk discrimineren bij transacties.
6	Ervoor zorgen dat alle communicatie (zowel over financiële als niet-financiële onderwerpen) eerlijk, duidelijk, tijdig en transparant verloopt bij elk contact met cliënten.
7	Ervoor zorgen dat al het reclame- en marketingmateriaal eerlijk, oprecht en waarheidsgetrouw is.
8	Ervoor zorgen dat al het geld van de cliënt gescheiden van andere gelden op bankrekeningen staat, die passend aangeduid zijn en dat het geld adequaat verzekerd is.
9	Beschikken over een adequate en passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering of iets vergelijkbaars die/dat in overeenstemming is met de RICS Gedragsregels. Voldoende verzekerd zijn is een belangrijk onderdeel van het risicomanagement.
10	Ervoor zorgen dat het voor alle partijen met wie gehandeld wordt duidelijk is wat de reikwijdte van uw verplichtingen ten aanzien van elke partij is.
11	Indien dit deel uitmaakt van de dienstverlening, de cliënt een realistische inschatting geven van de te verwachten verkoop-, aankoop- of huurprijs, bijbehorende exploitatiekosten of het te verwachten financiële resultaat van bepaalde zaken, op basis van een optimaal professioneel oordeel.
12	Ervoor zorgen dat alle bijeenkomsten, inspecties en bezichtigingen plaatshebben overeenkomstig de rechtmatige en redelijke wensen van de cliënt, met oog voor de beveiliging en persoonlijke veiligheid van alle partijen.

Deel 2: RICS richtlijn voor vastgoedmakelaars

Inleiding

Deze richtlijn bevat 'best practice' richtlijnen voor vastgoedmakelaars en bemiddelaars in alle regio's ter wereld en heeft als doel om ervoor te zorgen dat cliënten objectief advies krijgen dat op een professionele manier gegeven wordt in overeenstemming met internationaal erkende richtlijnen. De richtlijnen geven een kader voor 'best practice' bij het uitvoeren en leveren van diensten op het gebied van vastgoedmakelarij, behoudens specifieke lokale wettelijke vereisten en lokale marktomstandigheden. Ze bieden algemene richtlijnen die van toepassing zijn op commerciële, residentiële en agrarische transacties, waaronder verkoop, aankoop, lease en verhuur. De richtlijnen liggen ten grondslag aan en helpen om de naleving van de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers en de kernprincipes te waarborgen. Deze richtlijnen helpen leden tevens om te voldoen aan relevante wetten en ethische codes in alle regio's ter wereld.

NB: waar de term 'verkoper' wordt gebruikt, wordt bedoeld iedereen die vastgoed wil verkopen of verhuren. Dit omvat eigenaren die onroerende goederen willen verhuren en huurders die ruimte zoeken, willen onderverhuren of de huur- of leaseovereenkomst willen opzeggen. Waar de term 'koper' wordt gebruikt, wordt bedoeld iedereen die een aandeel in vastgoed wil verwerven. Dit omvat ook huurders die een huurwoning zoeken.

Waar de term 'vastgoedmakelaar' (of 'makelaar') of 'makelaarskantoor' (of 'kantoor') gebruikt wordt, wordt bedoeld iedereen die als makelaar handelt of makelaardijdiensten uitvoert.

1. Ethiek

Er is wereldwijd een aantal standaard ethische gedragscodes voor internationale vastgoedmakelaardij. Er zijn ook vele codes die specifiek zijn voor een land en/of een professionele organisatie. De professionele code die op u van toepassing is, hangt af van het land en de sector waarin u werkzaam bent. Als u lid van een professionele organisatie bent, verwijzen wij u ook naar de beroeps- of gedragscode van die organisatie.

Dit hoofdstuk behandelt de overkoepelende ethische verantwoordelijkheden van makelaars, ongeacht in welk land u werkzaam bent. Het geeft richtlijnen die u helpen aan de onderstaande verplichte basisbeginselen te voldoen van de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
4	Zich tot het uiterste inspannen om belangenconflicten te vermijden en, mochten deze zich toch voordoen, deze openlijk, eerlijk en onmiddellijk aan te pakken.
5	Niet oneerlijk discrimineren bij transacties.

1.1. Inleiding tot ethiek en professionalisme

De makelaar heeft zowel wettelijke als ethische verantwoordelijkheden. De wettelijke verantwoordelijkheden vallen onder het publiek- of privaatrecht van het land waarin u werkt.

De ethische verplichtingen liggen op een hoger verantwoordelijkheidsniveau en kunnen niet alleen wettelijke, maar ook morele verplichtingen met zich mee brengen. Bij het oplossen van problemen is vaak een subjectieve beslissing nodig die gebaseerd is op uw eigen persoonlijke ethiek, alsmede op ethische regelgeving in professionele gedragscodes. In de wetgeving kunnen ook juridische verplichtingen betreffende uw gedrag vastgelegd zijn.

Professionele ethische standaarden stellen de prestatie- en dienstennormen vast die het publiek kan verwachten van een professionele makelaar. De RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers beschrijft de prestatie- en dienststandaarden die het publiek van u als makelaar kan verwachten te ontvangen en zorgt ervoor dat u te allen tijde professioneel handelt. Er zijn vele definities van professionalisme. Een goed voorbeeld is:

"Professionalisme betekent uw best doen om te verzekeren dat de belangen van cliënten naar behoren worden vertegenwoordigd, waarbij tegelijkertijd ook publieke belangen erkend en gerespecteerd worden."

(H. Land FRICS, Professional ethics and the rules of conduct of the RICS, CPD Study Pack, College of Estate Management)

1.2 Algemene zorgplicht van een makelaar

De RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers vereist dat makelaars hun werk met gepaste vaardigheid, zorg en ijver uitvoeren.

Dit betekent dat u:

- iprobeert om het best mogelijke resultaat voor uw cliënt te bereiken, binnen de beperkingen van de markt en ethische codes
- geen vertrouwelijke informatie van de cliënt verspreidt of gebruikt zonder uitdrukkelijke toestemming van de cliënt, tenzij u daar wettelijk toe verplicht bent
- geen ondermakelaar inschakelt zonder uitdrukkelijke toestemming van uw cliënt (tenzij u een onroerendgoedinformatiesysteem gebruikt) en ervoor zorgt dat een eventuele ondermakelaar ook aan deze code voldoet
- ervoor zorgt dat alle medewerkers de juiste training hebben voor de taken die aan hen worden toevertrouwd
- geen opdracht aanneemt die uw ervaring te boven gaat, tenzij u de hulp van een specialist op dat specifieke gebied kunt inschakelen

U dient er altijd voor te zorgen dat u alle diensten met voldoende zorg en vaardigheid uitvoert. Wat "voldoende" is, wordt afgemeten aan de normen van een bekwaam en ervaren lid van de makelaarsberoepsgroep. De zorg- en vaardigheidsplicht is op alle aspecten van uw werkzaamheden van toepassing.

1.2.1 Uw zorgplicht wanneer u voor de verkoper handelt

Uw zorgplicht geldt de gehele tijdsduur van uw opdracht. Dit omvat voldoende zorg en vaardigheid bij het geven van advies over een correcte vraag- of huurprijs voor het gebouw (zie sectie 3.1), bij het opstellen van de marketingstrategie en bij het adviseren aan uw cliënt om een bepaald bod al dan niet te accepteren.

1.2.2 Uw zorgplicht wanneer u voor de koper handelt

Ook hier geldt uw zorgplicht gedurende de gehele tijdsduur van uw opdracht. Waar u door een potentiële koper wordt opgedragen om een geschikt gebouw voor hen te zoeken, dient u voldoende zorg te dragen dat de informatie die u aan uw cliënt doorgeeft niet misleidend is. Wat 'voldoende' is, zal van de individuele omstandigheden afhangen.

1.3 Met belangenconflicten omgaan

Een belangenconflict is iets wat uw capaciteit belemmert om u te concentreren op de belangen van de cliënt. Dit is uw eigen oordeel - niet dat van de cliënt. U dient alles in het werk te stellen om ieder belangenconflict te vermijden dat tegen het belang van een (ver)koper voor wie u handelt in zou kunnen gaan. De RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers vereist dat u belangenconflicten bespreekt en, zo gauw deze zich voordoen, ze openlijk, vrijelijk en onmiddellijk aanpakt.

U dient eventueel eigenbelang in een gebouw onmiddellijk en schriftelijk te onthullen. U dient de specifieke omstandigheden van de situatie in overweging te nemen voordat u beslist om een eventueel eigenbelang te onthullen.

In het geval dat één van de partijen "multiple agency" is, dient u evenveel waarde te hechten aan de belangen van alle cliënten en ook in dit geval zo doorzichtig mogelijk te werk te gaan. Belangenconflicten moeten worden vermeden, maar mocht dit niet mogelijk zijn, dan dient u uw activiteiten voor alle betrokken cliënten op te schorten.

In het kader van 'best practice' dient u eventuele belangen te onthullen, maar in alle gevallen dient u uw cliënt op de hoogte te stellen, hun instructies te volgen en een volledig verslag van het gesprek en de instructies in het dossier op te nemen.

1.4 Discriminatie

U mag niet discrimineren tegen een bestaande of potentiële partij van een transactie.

U mag niet:

- discrimineren op basis van geslacht, leeftijd, ras, geloof, godsdienst, mindervaliditeit, seksuele oriëntatie of nationaliteit; en
- voorkeur geven aan een bepaalde partij omdat zij u waarschijnlijk voor andere vastgoedzaken zullen inschakelen of diensten zullen gebruiken die door u of aan u verwante partijen worden aangeboden.

U dient ervoor te zorgen dat u partijen niet oneerlijk discrimineert:

- in de voorwaarden waarop een gebouw wordt aangeboden
- door te weigeren om een gebouw te kopen of te verkopen
- in uw behandeling van personen die onroerend goed nodig hebben als woning of als investering

1.5 Kwetsbare cliënten

Kwetsbaarheid kan alles omvatten wat van invloed is op de capaciteit van een persoon om een correcte en redelijke beslissing te nemen.

U dient ervoor te zorgen dat uw acties geen kwetsbare cliënten, expliciet of impliciet, discrimineren. Cliënten zijn daadwerkelijke en potentiële kopers, verkopers, eigenaars en huurders, alsmede uw opdrachtgever.

Het vaststellen van de potentiële kwetsbaarheid van een cliënt kan gevoelig liggen en u moet er wellicht zelf een oordeel over vormen. Medewerkers moeten hun verplichtingen op dit gebied kennen en als u een manager bent, moeten er relevante procedures en trainingen zijn om deze kwesties te behandelen.

U dient bereid en in staat te zijn om correct advies te geven over het transactieproces aan alle potentiële en daadwerkelijke cliënten. U dient geen veronderstellingen te hebben over de kennis die een persoon al heeft. Wees gereed om uitleg te geven over alle noodzakelijke informatie, alsmede wat u zult doen en wat anderen (bijv. juridisch adviseur, taxateur, financieel adviseur, geldverstrekker) zullen doen.

Als, naar uw mening, de cliënt kwetsbaar kan zijn, dient u dit in acht te nemen bij de informatie die u het advies dat u hen geeft - met name als zij een besluit zullen nemen enkel gebaseerd op die informatie of dat advies.

Als een cliënt een besluit neemt dat juridische gevolgen kan hebben, dient u uit te leggen dat zij dit met hun juridisch adviseur moet bespreken. U kunt ook overwegen om zelf met de juridisch adviseur van de cliënt contact op te nemen als u bezorgd bent over eventuele besluiten die genomen worden.

1.6 Verantwoordelijkheid tegenover anderen

Als u personeel in dienst hebt, kunt u verantwoordelijk gehouden worden voor zowel hun acties als die van uzelf.

U dient:

- a) personeel bij aanvang, en nadien doorlopend, training aan te bieden en bij te houden wie welke training afgerond heeft
- b) op de hoogte te blijven van de wetgeving en de relevante beroepscode's
- c) personeel voldoende te begeleiden
- d) zo zorgvuldig mogelijk te werk te gaan bij het benoemen van ondermakelaars en/of medemakelaars als er een onroerendgoedinformatiesysteem (MLS) gebruikt wordt en/of een samenwerkingsverband met andere makelaars is, waarbij de commissie gedeeld wordt
- e) te weten wie de verwante partijen zijn, overtuigd te zijn dat zij op de hoogte zijn van eventuele juridische en ethische vereisten en erop te kunnen vertrouwen dat zij deze zullen naleven; en
- f) ervoor te zorgen dat er documentatie is die aangeeft dat alle medewerkers de juiste aanwijzingen en training ontvangen hebben over het naleven van de relevante wetten, de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers en de richtlijn

2. Opdrachten bemachtigen

Voorafgaand aan het accepteren van een opdracht dient u, voordat het werk begint, duidelijk te maken voor wie u zult werken en hoe u zult worden betaald, waarbij u ondubbelzinnig aangeeft wiens belangen u gaat vertegenwoordigen.

U zult gewoonlijk partijdig handelen (tenzij u als bemiddelaar werkt) om de belangen van één van de contractafsluitende partijen te behartigen.

Dit hoofdstuk geeft advies over het aannemen van opdrachten van een (ver)koper. Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes in de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
3	Ervoor zorgen dat cliënten opdrachtvoorwaarden ontvangen die eerlijk en duidelijk zijn. Deze opdrachtvoorwaarden moeten voldoen aan alle wettelijke vereisten en relevante praktijkcodes, waaronder een verwijzing naar de klachtenprocedure en, indien van toepassing, een passende schadevergoedingsregeling.
4	Zich tot het uiterste inspannen om belangenconflicten te vermijden en, mochten deze zich toch voordoen, deze openlijk, eerlijk en onmiddellijk aan te pakken. 10 Ervoor zorgen dat het voor alle partijen met wie gehandeld wordt duidelijk is, wat de reikwijdte van uw verplichtingen ten aanzien van elke partij is.
10	Ervoor zorgen dat het voor alle partijen met wie gehandeld wordt duidelijk is, wat de reikwijdte van uw verplichtingen ten aanzien van elke partij is.

Het eerste deel van dit hoofdstuk geeft algemeen advies betreffende het accepteren van een opdracht. Het hoofdstuk is vervolgens verdeeld in:

- A Namens verkopers handelen
- B Namens kopers handelen
- C Ondermakelaars

2.1 Inleiding

De werkrelatie tussen u en uw cliënt is gebaseerd op bepaalde voorwaarden of een contract, welke de rechten en plichten van beide partijen bepalen. Als het contract geen specifieke zaken bespreekt, dan kunnen deze in sommige landen via wetgeving geïmpliceerd zijn.

2.2. Alvorens een opdracht aan te nemen

2.2.1 Belangenconflicten nagaan

Alvorens een opdracht van een cliënt aan te nemen, dient u te controleren dat u geen belangenconflict hebt. U kunt meer over belangenconflicten en persoonlijke belangen in sectie 1.3 lezen. U dient een mogelijk en/of potentieel belangenconflict uit te leggen en schriftelijke toestemming te verkrijgen van de potentiële cliënt voordat u in deze omstandigheden voor hen gaat handelen.

In jurisdicties waar dubbel makelaarschap (dual agency) wordt geaccepteerd, is dit alleen in uitzonderlijke gevallen van toepassing, en alleen als beide contractafsluitende partijen uitdrukkelijk toestemming gegeven hebben.

Als algemene regel wordt u aangeraden geen dubbel makelaarschap (dual agency) te ondernemen.

2.2.2 De identiteit van uw cliënt bevestigen

Zwart geld witwassen is een internationaal probleem, maar individuele landen hebben regionale en internationale verordeningen op verschillende manieren ingevoerd. U dient hiervoor de specifieke wetgeving van uw land door te nemen. Als algemene richtlijn dient u afdoende maatregelen te ondernemen om de identiteit van uw cliënt te bevestigen alvorens een opdracht aan te nemen. U wordt voor verdere richtlijnen naar de RICS Money laundering guidance (2011) verwezen.

2.3 Informatie delen met uw potentiële cliënt

2.3.1 Voorwaarden

U dient de opdracht van uw cliënt schriftelijk te bevestigen als u ingehuurd bent om een gebouw uit zijn/haar naam te kopen, verkopen of verhuren. Dit moet informatie over uw courtage en onkostenvergoeding bevatten, uw bedrijfsvoorwaarden en de tijdsduur van uw opdracht. U dient uw cliënt deze informatie te geven alvorens deze aan u gebonden zijn of een aansprakelijkheid naar u hebben. De overeenkomst moet aangeven wat voor taken u zult uitvoeren en het moet specificeren welke activiteiten niet inbegrepen zijn, bijvoorbeeld formele taxaties, bouwkundige of technische keuringen.

De overeenkomst en de voorwaarden kunnen uit één enkel document bestaan of een aantal documenten omvatten, die tezamen gelezen moeten worden. U dient ervoor te zorgen dat uw voorwaarden eerlijk zijn en de documentatie in duidelijke, begrijpelijke taal geschreven wordt. U dient ook rekening te houden met secties 1.4 en 1.5 van deze richtlijnen om er zeker van te zijn dat u niet discrimineert en dat u de behoeften van kwetsbare cliënten in acht neemt.

Als u standaardvoorwaarden gebruikt, dient u ervoor te zorgen dat u cliënten de kans geeft om individuele, afwijkende voorwaarden te bespreken.

Uw voorwaarden moeten aangeven dat een exemplaar van uw klachtenprocedure op verzoek beschikbaar is.

U dient de voorwaarden en overeenkomst te ondertekenen en te dateren alvorens ze aan uw cliënt te geven. U dient uw cliënt te vragen ook een exemplaar te ondertekenen en hen van een exemplaar voor hun dossier te voorzien. U zult afdoende stappen moeten ondernemen om er zeker van te zijn dat uw cliënt het recht heeft om u de opdracht te verstrekken. Eventuele toekomstige veranderingen in de voorwaarden moeten met uw cliënt overeengekomen worden en onmiddellijk schriftelijk bevestigd en door uzelf en uw cliënt ondertekend worden.

2.3.2 Courtage, kosten en belastingen

U dient volledige en duidelijke schriftelijke informatie over uw courtage en onkostenvergoedingen aan uw potentiële cliënt te verstrekken, zoals beschreven in sectie 2.3.1. Dit moet bevatten:

- a) informatie over de omstandigheden waarin de cliënt aansprakelijk zal zijn om u een honorarium of commissie te betalen
- b) het bedrag van uw honorarium
- c) informatie over eventuele bedragen die uitgezonderd zijn van uw honorarium voor het uitvoeren van het makelaarswerk, maar die in sommige gevallen voor rekening van de cliënt kunnen of zullen komen via u of derden en

de omstandigheden wanneer deze betaald zullen moeten worden (bijv. marketingkosten, reis- en verblijfskosten, of een eventueel bedrag dat de cliënt moet betalen mocht het gebouw van de markt gehaald worden)

- d) informatie over de hoogte van eventuele bedragen onder (c) hierboven of als, ten tijde van de verstrekking van de informatie het exacte bedrag niet bekend is, een schatting van dat bedrag samen met informatie over hoe het zal worden berekend

U zou duidelijk moeten beschrijven of de berekening van uw commissie of courtage en/of eventuele onkosten inclusief of exclusief de relevante belastingen is.

2.3.3 Dubbele honorariumaansprakelijkheid

Wanneer een gebouw via een andere makelaar geadverteerd wordt, of als de cliënt (koper of huurder) een andere makelaar gebruikt heeft, dan dient u duidelijk aan te geven in welke omstandigheden zij verplicht kunnen zijn om zowel uzelf als de andere makelaar te betalen. U dient hen hier schriftelijk over te informeren.

2.3.4 Tijdsduur

U dient in uw overeenkomst te specificeren op welk moment u recht hebt op uitbetaling van uw honorarium, bijv. als het proces van (ver)koop of huur afgerond is.

2.3.5 Sancties

U kunt juridisch het recht hebben om bij late betaling rente in rekening te brengen. U wordt naar de relevante wetgeving verwezen om dit te bepalen en deze informatie, indien van toepassing, in uw voorwaarden op te nemen.

2.3.6 Bedenktijd

Een cliënt kan juridisch het recht hebben om een contract met een makelaarskantoor binnen een bepaalde periode na ondertekening te annuleren. Als dit een wettelijk recht is in uw land, zou dit duidelijk moeten worden opgenomen in uw voorwaarden of andere contractdocumentatie die uw cliënt gevraagd wordt te ondertekenen.

2A Namens verkopers handelen

2.4 Voorwaarden

Naast de punten die in sectie 2.3 worden beschreven, dient u, wanneer u voor een verkoper handelt, ook schriftelijk informatie te verstrekken over eventuele diensten die u, of iemand die aan u of uw firma verbonden is, van plan bent aan te bieden aan de potentiële koper of huurder. U kunt in sectie 2.5.3 meer lezen over de vereisten met betrekking tot het verlenen van diensten aan andere partijen.

2.5 Type overeenkomst

Er zijn verschillende soorten makelaarsovereenkomsten die u met een cliënt kunt aangaan. Dit kan afhangen van het feit of u de enige makelaar bent die voor de cliënt handelt of dat er ook anderen aan dezelfde opdracht voor de cliënt zullen werken. U dient duidelijk in de overeenkomst aan te geven en te definiëren wat de aard van de relatie is.

2.5.1 Afsluiten van de overeenkomst

Zoals vermeld in sectie 2.3.1 moet uw overeenkomst door uzelf en uw cliënt worden ondertekend. U kunt ervoor kiezen om zaken zoals goedgekeurde marketingkosten of commissietarieven in een afzonderlijke brief te vermelden, met het algemene marketingadvies.

2.5.2 Opdracht tot andere documentatie

Bij het adverteren van een gebouw kunnen er specifieke wettelijke eisen zijn betreffende de documentatie die op het moment van adverteren of tijdens het marketingproces beschikbaar moet zijn. Er zijn misschien geen specifieke formulieren voor deze documentatie, maar u dient in uw overeenkomst duidelijk aan te geven hoe dit geregeld zal worden. In sommige gevallen kan het binnenshuis geproduceerd worden, terwijl het in andere gevallen buitenshuis geproduceerd moet worden. U zou natuurlijk een externe leverancier kunnen inschakelen om de noodzakelijke deadlines te halen. De manier waarop betaling voor deze documentatie verricht zal worden, moet ook duidelijk aangegeven worden.

2.5.3 Het aanbieden van uw diensten aan andere partijen

U dient uw cliënt schriftelijk te adviseren als u van plan bent uw diensten aan de koper(s) aan te bieden en te vermelden wat deze diensten inhouden. De term "diensten" kan betekenen "elke dienst die aan een potentiële koper aangeboden kan worden met betrekking tot een aankoop van onroerende zaken". U dient bedacht te zijn op eventuele specifieke wetgeving betreffende het aanbieden van diensten aan andere partijen.

U dient uw cliënt schriftelijk op de hoogte te stellen op het moment dat communicatie tussen u en de cliënt start, of in ieder geval zo snel mogelijk. Dit moet gebeuren voordat de cliënt een contract met u aangaat als u, of een verwante persoon (zie sectie 1.3), op een bepaald moment diensten aan wilt bieden aan potentiële kopers van een gebouw dat u voor een cliënt verkoopt. U dient hiervoor schriftelijk toestemming van uw cliënt te krijgen.

2.6 Speciale soorten verkoop of huur

Als u de opdracht krijgt tot verkoop of verhuur, dient u er zeker van te zijn dat uw cliënt het recht heeft het aandeel in het gebouw weg te doen. Dit kan met name relevant zijn bij de verkoop van onroerende zaken van een overleden persoon of na een hernieuwde inbezitting door een geldschietter.

Als er reden tot twijfel is, dient u ervoor te zorgen dat u de relevante papieren te zien krijgt die bevestigen dat uw cliënt dit recht heeft.

2B Namens kopers handelen

2.7 Opdrachten aannemen

Deze sectie heeft betrekking op situaties waar u voor een koper handelt die een gebouw zoekt. Dezelfde algemene principes zijn van toepassing bij het afsluiten van een overeenkomst met een koper als met een verkoper. U dient uw voorwaarden schriftelijk te bevestigen.

Alvorens de voorwaarden te bevestigen dient u met de cliënt zijn/haar eisen en redenen hiervoor in voldoende detail te bespreken.

U dient binnen de grenzen van uw ervaring, kennis en bekwaamheid te handelen om aan de eisen van uw cliënt te voldoen.

U dient met uw cliënt af te spreken hoeveel feedback hij wenst te ontvangen en of hij gegevens van alle gebouwen die u overweegt wil zien, of alleen een shortlist. U dient ook te overwegen of hij gebouwen met u wil gaan bezichtigen en zo niet, hoe u dan de informatie aan hem zult overbrengen (bijv. online video's en foto's).

U dient ook de dienst die u gaat verlenen (bijv. een gebouw zoeken tot voltooiing van de aankoop) en uw honorarium te bevestigen. Dit kan zowel een commissie gebaseerd op de aankoopprijs zijn alsmede een tijdsgebonden vast maandbedrag (retainer).

Mocht er een tijdsgebonden vast maandbedrag overeengekomen zijn, dan dient u duidelijk aan te geven of dit restitueerbaar is, en zo ja, in welke omstandigheden. Bijvoorbeeld wanneer de koper geen beslissing neemt over aankoop van een gebouw binnen een specifieke tijdslimiet (normaal gezien drie maanden tot een jaar) of bij de succesvolle voltooiing van de transactie (d.w.z. wanneer uw courtage betaald wordt). U dient ook duidelijk aan te geven of onkosten vergoed zullen worden, en zo ja, hoe deze berekend worden.

De courtage van de transactie moet op dusdanige wijze berekend worden, dat het duidelijk is dat u de beste overeenkomst voor uw cliënt behalen zult. Courtage gebaseerd op een percentage van de afgesproken aankoopprijs is geen duidelijk bewijs. Een alternatieve oplossing is courtage als een vast percentage van de eventuele aankoopprijs, ofwel een vast percentage van de korting die u via onderhandelingen hebt kunnen bedingen (uitgaande van het hoogste bedrag).

2.8 Belangenconflicten

U kunt in sectie 1.3 meer lezen over het omgaan met belangenconflicten. Deze sectie geeft specifieke richtlijnen met betrekking tot kwesties die zich kunnen voordoen als er voor meer dan één koper gehandeld wordt. Het kan zijn dat u cliënten hebt die in vergelijkbare gebouwen geïnteresseerd zijn, wat voor u tot een potentieel belangenconflict kan leiden. Wanneer u door een koper gevraagd wordt om gebouwen te vinden die vergelijkbaar zijn met een zoekopdracht waar u voor een van uw andere cliënten aan werkt, dan zou u uw nieuwe potentiële cliënt hierover schriftelijk moeten inlichten (per e-mail, brief of fax) alvorens de opdracht aan te nemen, en hen vragen u een schriftelijke bevestiging te sturen dat zij nog steeds willen dat u uit hun naam handelt.

2.9 Voorwaarden voor kopers

Bij het opstellen van voorwaarden bij overeenkomsten met kopers moeten de richtlijnen gevolgd worden die in sectie 2.3.1 besproken worden.

2C Ondermakelaars

2.10 Ondermakelaars aanstellen

Indien u ondermakelaars wenst aan te stellen, dient u hiervoor eerst toestemming van uw cliënt te verkrijgen. Dit is echter niet van toepassing bij een onroerendgoedinformatiesysteem (MLS) zoals dat in de V.S. wordt toegepast.

Het benoemen van een ondermakelaar zonder deze toestemming, kan beschouwd worden als een inbreuk van uw plicht naar uw cliënt.

Zelfs wanneer een makelaar een ondermakelaar aanstelt met specifieke toestemming van de cliënt, mag er geen direct juridisch verband tussen cliënt en ondermakelaar zijn en kan het zijn dat u verantwoordelijk gehouden wordt voor de acties en betaling van de courtage van de ondermakelaar. U dient hiervoor de relevante wetgeving te bestuderen.

U dient ervoor te zorgen dat eventuele ondermakelaars adequaat en juist verzekerd zijn.

3. Namens de verkoper handelen: marketing van het gebouw

Dit hoofdstuk geeft richtlijnen voor advies aan de verkoper over de marketing van een gebouw. Het volgt de chronologische volgorde van het uitvoeren van een marktbeoordeling tot het overeenkomen met een prijs of huur met een koper. Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes in de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
6	Ervoor zorgen dat alle communicatie (zowel over financiële als niet-financiële onderwerpen) eerlijk, duidelijk, tijdig en transparant verloopt bij elk contact met cliënten.
7	Ervoor zorgen dat al het reclame- en marketingmateriaal eerlijk, oprecht en waarheidsgetrouw is.
11	Indien dit deel uitmaakt van de dienstverlening, de cliënt een realistische inschatting geven van de te verwachten verkoop-, aankoop- of huurprijs, bijbehorende exploitatiekosten of het te verwachten financiële resultaat van bepaalde zaken, op basis van een optimaal professioneel oordeel.
12	Ervoor zorgen dat alle bijeenkomsten, inspecties en bezichtigingen plaatshebben overeenkomstig de rechtmatige en redelijke wensen van de cliënt, met oog voor de beveiliging en persoonlijke veiligheid van alle partijen.

3.1 Advies geven over de (huur)prijs van het gebouw voor marketingdoeleinden

U dient realistisch en verdedigbaar advies te geven wat betreft de te verwachten verkoopprijs of huur, gebaseerd op uw professionele kennis. Het bedrag dat u aanraadt moet in goed vertrouwen gegeven worden en de huidige marktvoorwaarden weerspiegelen. Bij advies over het huurbedrag dient u in overweging te nemen welke huurvoorwaarden aanvaardbaar zijn voor de markt. U dient het bedrag te kunnen verdedigen met voorbeelden van vergelijkbare gebouwen in vergelijkbare situaties.

Dit advies is geen formele taxatie van het gebouw. Het is belangrijk dat u aan de verkoper duidelijk maakt dat u een schatting geeft van de te verwachten marktprijs of -huur, geen officiële waardebeoordeling of taxatie. Indien de cliënt het nodig acht, kunt u opdracht geven tot een formele waardebeoordeling uit naam van uw cliënt.

U dient alleen advies te geven over een correcte vraagprijs of huur als u hiervan grondige marktkennis hebt.

3.2 Marktadvies geven

Alvorens u advies geeft over de te verwachten verkoopprijs of huur, zult u:

- het gehele gebouw, van binnen en buiten, moeten inspecteren
- zwaar metingen zijn gemaakt, afdoende maatregelen moeten nemen om ervoor te zorgen dat de standaardmetingen gebruikt worden die gebruikelijk zijn op de markt waar het gebouw geadverteerd zal worden. Verkoop- of verhuurgegevens moeten de gebruikte meetmethode aangeven (bijv. ingebouwde ruimte, externe ruimte, verwarmd vloergebied, netto verhuurbaar gebied)
- de algemene staat van het gebouw moeten beoordelen (hoewel u geen officieel onderzoek naar de staat van het gebouw uitvoert, is het van belang de algemene staat te kennen)
- de cliënt vragen moeten stellen om te bevestigen dat deze de wettelijke eigenaar is, maar ook om eventuele relevante zaken te bespreken die invloed kunnen hebben op uw marketingstrategie

Wanneer u advies geeft over een geschikte vraagprijs of huur voor een gebouw, dient u vergelijkbare gegevens over verkoop- of verhuurprijs van andere, vergelijkbare gebouwen in het gebied te verkrijgen.

U dient ook met de huidige marktomstandigheden rekening te houden; of de prijzen of huren gedaald of gestegen zijn sinds de vergelijkbare verkoop of verhuur plaats vond en met hoeveel, zodat u de vergelijkende gegevens dienovereenkomstig kunt aanpassen. U dient ook te proberen zoveel mogelijk feiten te achterhalen over vergelijkbare transacties, om te weten bijvoorbeeld of het een open-marktvereenkomst was en niet door eventuele speciale factoren beïnvloed, er een uitzonderlijke koper was (met een heel persoonlijke motivatie voor aankoop van dat specifieke gebouw), er een verkoper was die zeer snel moest verkopen, of er problemen met de staat van het gebouw waren en andere factoren die de verkoopprijs hebben kunnen beïnvloeden. U dient ook volledig rekening te houden met eventuele vereisten van uw professionele organisatie of de wetgeving.

3.3. Het advies aan de cliënt doorgeven

U dient uw aanbeveling voor de verkoopprijs of huur altijd schriftelijk aan de verkoper te bevestigen, zelfs als u dit al met hen mondeling besproken hebt. Als het bezit zal worden verhuurd, moet de bevestiging ook uw advies over de huurvoorwaarden bevatten.

Dit moet onderdeel zijn van uw marketingstrategie en -advies (wat in sectie 3.6.1 wordt besproken). Het verslag moet duidelijk en eerlijk zijn en doorzichtige informatie bevatten met een verwijzing naar de huidige marktvoorwaarden. Geef ook een schatting van hoe lang u verwacht dat het zal duren tot de verkoop of verhuur afgerond zal zijn.

3.4. Documenteren

U dient volledige en gedetailleerde kopieën te bewaren van al het materiaal dat u gebruikt hebt voor uw advies voor een geschikte verkoop- of huurprijs.

Dit moet alle vergelijkbare informatie omvatten die u gebruikt hebt, de aanpassingen die u gemaakt hebt en de redenen voor deze aanpassingen, alsmede de bronnen van de gegevens die u hebt verzameld. Een volledig verslag van uw inspectie van het gebouw en de afmetingen die u genomen hebt, moet ook bewaard worden. De verslagen moeten een bepaalde tijd bewaard worden, afhankelijk van uw praktijkgebied.

3.5 Verkoopmethodes

Er zijn verschillende verkoopmethodes die voor de verkoop van een gebouw kunnen worden angewend. U dient zorgvuldig te overwegen wat de beste methode is en uw aanbeveling aan de verkoper moet afhankelijk zijn van de omstandigheden van het gebouw, de markt en uw cliënt. U dient juridisch en/of belastingadvies in te winnen waar nodig.

3.6 Gebouwen adverteren

U mag geen gebouw op de markt zetten zonder toestemming van uw cliënt en u dient ervoor te zorgen dat uw cliënt de persoon is die wettelijk gerechtigd is een aandeel in het gebouw weg te doen.

3.6.1 Marketingstrategie afspreken

U dient een toepasselijke marketingstrategie overeen te komen met uw cliënt en deze regelmatig met hem te herzien. Uw marketingstrategie moet specifiek zijn voor het gebouw en het land. U dient uw cliënt duidelijk de redenen uit te leggen voor de strategie die u hen aanraadt.

3.6.2 Relevante documentatie verstrekken

U dient ervoor te zorgen dat eventuele documentatie die beschikbaar moet zijn wanneer het gebouw geadverteerd wordt, klaar is vóór aanvang van de marketing. Dit kan informatie omvatten over de energieprestaties van het gebouw.

3.6.3. Beschrijving van het gebouw

U dient afdoende maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat geen enkele verklaring die over een gebouw gemaakt wordt, zij het mondeling, via afbeeldingen of schriftelijk, misleidend is.

3.6.3.1 Verkoopgegevens klaarmaken

Een medewerker die persoonlijk het gebouw geïnspecteerd heeft, moet de ontwerpgegevens voor verkoop of verhuur opstellen en/of de relevante en accurate informatie in een geschikt onroerendgoedinformatiesysteem (MLS) invoeren. Het kan handig zijn om een standaardformulier (op papier of elektronisch) voor inspecties te gebruiken om een consequente benadering te waarborgen. Dit zou tijdens de inspectie moeten worden ingevuld, niet erna.

U dient alle fysieke gebreken of feiten over het gebouw openbaar te maken, met inbegrip van zaken zoals verontreiniging of andere kwesties die duidelijk van betekenis kunnen zijn voor potentiële kopers.

3.6.3.2 Gegevens met uw cliënt bevestigen

U dient ervoor te zorgen dat alle marketinggegevens gecontroleerd worden. Alvorens het gebouw op de markt gezet wordt, moeten de ontwerpgegevens naar uw cliënt gestuurd worden ter goedkeuring en controle door uw cliënt. Als tijdens het marketingproces de feiten waarop de gegevens gebaseerd zijn veranderen, dan dient u deze dienovereenkomstig te wijzigen.

U dient ervoor te zorgen dat eventuele eerder geïnteresseerde partijen en eventuele potentiële kopers die het gebouw na de verandering bezichtigd of een bod uitgebracht hebben, de correcte en actuele marketinggegevens en -informatie ontvangen.

3.7 Online adverteren

Er wordt steeds meer gebruik gemaakt van het internet voor de marketing en het adverteren van gebouwen voor verkoop. Wanneer u online marketing gebruikt, dient u er zeker van te zijn -voor zover mogelijk- dat u dezelfde standaarden voor adverteren en marketing aanhoudt zoals beschreven in sectie 3.6.

3.8 Verkoopborden bij het gebouw

"Te koop" of "Te huur" of vergelijkbare borden kunnen uitstekend marketingmateriaal zijn voor u als makelaar, hoewel deze in sommige landen vaker gebruikt worden dan in andere.

3.8.1 Toestemming van de eigenaar

Alvorens een bord te installeren, dient u hiervoor schriftelijk toestemming te krijgen van uw cliënt. U dient de verkoper te informeren over de grootte en het ontwerp en de locatie overeenkomen met de verkoper.

3.8.2 Officiële toestemming

U dient met de relevante overheidsdienst te controleren of u toestemming moet hebben om een "Te Koop" of een "Te Huur" bord aan te brengen en of er lokale verordeningen in acht genomen moeten worden.

3.9 Bezichtigingen

3.9.1 Communiseren met uw cliënt

U dient de aanpak over bezichtigingen met uw cliënt te bespreken wanneer de marketingstrategie vastgesteld wordt (zie sectie 3.6.1). Sommige cliënten willen zelf het gebouw aan potentiële kopers laten zien, maar anderen laten dit liever aan u over, via begeleide bezichtigingen.

Begeleide bezichtigingen kunnen zeer nuttig zijn bij het inschatten of "kwalificeren" van kopers, door informatie over hun persoonlijke en financiële omstandigheden te weten te komen. Dit kan van pas komen als u uw cliënt moet adviseren over aanbiedingen, omdat het op deze manier gemakkelijker te achterhalen kan zijn dan in een telefonisch gesprek.

Als een gebouw bij bezichtiging bewoond wordt door iemand anders dan uw cliënt, dan dient u, indien mogelijk, vooraf iets af te spreken met de bewoner.

Wij verwijzen u naar sectie 7.3 voor richtlijnen over het verzekeren van de veiligheid tijdens bezichtigingen.

3.9.2 Sleutels

"Lockboxes" worden veelvuldig gebruikt in de particuliere huizenmarkt in de V.S. U dient ervoor te zorgen dat deze toepasselijke veiligheidsmaatregelen voor de verkoper hebben.

Als u geen lockbox gebruikt, dient u ervoor te zorgen dat alle sleutels die u hebt, gecodeerd en veilig opgeborgen zijn. U dient bij te houden wanneer u sleutels meegeeft en aan wie en wanneer deze werden teruggegeven. Deze informatie moet veilig bewaard worden, afzonderlijk van de sleutels zelf. U mag alleen sleutels aan mensen geven die zich afdoende kunnen identificeren.

U dient ervoor te zorgen dat na elke bezichtiging die u uitvoert, het gebouw veilig achtergelaten wordt, of toch minstens zo veilig als het voorafgaand aan de bezichtiging was.

3.9.3 Dossiers bijhouden

U dient verslagen bij te houden van alle bezichtigingen van een gebouw.

U dient uw cliënt binnen redelijke tijd te informeren over de bezichtigingen en in het bijzonder over feedback die u ontvangen heeft. Dit is over het algemeen binnen drie werkdagen na de bezichtiging.

Zodra u alle bezichtigingen opgevolgd hebt, dient u uw cliënt te informeren over de reden waarom deze potentiële cliënten geen bod indienden.

3.10 Vragen van potentiële kopers beantwoorden

Bij de beantwoording van vragen van potentiële kopers dient u ervoor te zorgen dat u hen van alle relevante zaken op de hoogte brengt en dat er geen belangrijke omissies zijn in de informatie die u verstrekt.

Buiten wat in de schriftelijke beschrijving te vinden is, dient u ervoor te zorgen dat alleen medewerkers met persoonlijke kennis van het gebouw verdere informatie geven.

3.11 De cliënt op de hoogte houden

U dient uw cliënt op de hoogte te houden van eventuele veranderingen zolang het gebouw op de markt staat. Als u significante informatie tegenkomt die redelijkerwijze invloed zou kunnen hebben op de opdracht van uw cliënt, dan dient u dit onmiddellijk aan uw cliënt mede te delen.

3.12 Bezitsontuiming

Makelaars die bezitsontuiming organiseren, moeten met eventuele relevante milieueisen rekening houden, zoals met betrekking tot de verwijdering of beheer van afval.

4. Namens de verkoper handelen: de verkoop of verhuur bevestigen

Dit hoofdstuk geeft richtlijnen aan voor het afsluiten van de koop wanneer u voor de verkoper handelt. Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes van de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
5	Niet oneerlijk discrimineren bij transacties.
6	Ervoor zorgen dat alle communicatie (zowel over financiële als niet-financiële onderwerpen) eerlijk, duidelijk, tijdig en transparant verloopt bij elk contact met cliënten.

4.1 Aanbod

U dient afdoende maatregelen te treffen om van de potentiële koper te weten te komen wat de bron en beschikbaarheid is van de fondsen voor het kopen of het huren van het gebouw en andere informatie die invloed kan hebben op de capaciteit om het gebouw te kopen of te huren. Deze informatie dient u over te dragen aan uw cliënt. U dient alle aanbiedingen die u ontvangt correct te bewaren en te rapporteren.

4.2 Communiceren met uw cliënt

U dient uw cliënt zo snel mogelijk van elk ontvangen bod op de hoogte te brengen. Dit moet schriftelijk gebeuren. De verstrekte gegevens moeten uw cliënt in staat stellen om (met uw hulp) een volledig geïnformeerd oordeel over alle ontvangen aanbiedingen te vormen en de sterke en zwakke punten van elke bod te beoordelen. U dient de omstandigheden van de verkoper in gedachten te houden wanneer u hen van informatie voorziet.

4.3 Communiceren met de koper

U dient zo snel mogelijk aan de potentiële koper te bevestigen dat u uw cliënt van hun bod op de hoogte hebt gebracht. Dit moet schriftelijk gebeuren, inclusief het bedrag van het bod en eventuele voorwaarden die eraan verbonden zijn. Als er andere aanbiedingen gemaakt werden, dient u de originele potentiële koper te adviseren dat een ander bod is ontvangen, zonder het bedrag of andere aspecten van dit bod te onthullen, tenzij u hiervoor toestemming heeft gekregen van uw cliënt en van de persoon die het aanbod deed. U dient kopers die een bod uitbrengen te adviseren dat u normaliter toestemming vraagt van uw cliënt om gegevens van aanbiedingen aan andere kopers te verstrekken. Als u een bod van een potentiële koper desondanks onthult, dan moet het bod onmiddellijk ook onthuld worden aan alle potentiële kopers die interesse hebben in onderhandelingen over het gebouw.

4.4 Misleiding vermijden

U mag niet de gegevens, of het bestaan van een bod, of de status van potentiële kopers verkeerd voorstellen aan uw

verkopende cliënt. Een makelaar kan wettelijk aansprakelijk gehouden worden voor elke bewering over een gebouw gedurende de marketing ervan, als deze vals of misleidend is. De wettelijke aansprakelijkheid geldt voor de makelaar of de cliënt, of beide.

4.5 Aanbiedingen beheren

4.5.1 Onderhandeling

U dient uw cliënt van uw onderhandelingen op de hoogte te houden, voortdurend naar zijn/haar opdracht te vragen en alle gewijzigde en extra aanbiedingen aan hen voor te leggen.

4.5.2 Bindend contract

Het rechtssysteem om gebouwen te kopen en te huren verschilt per land natuurlijk aanzienlijk. U dient ervoor te zorgen dat de contracten correct opgesteld en overeengekomen worden en dat het gebouw van de markt gehaald wordt wanneer dat hoort te gebeuren.

4.5.3 Een aanbod accepteren

Wanneer uw cliënt met een aanbod en alle verwante voorwaarden akkoord gaat, dient u deze gegevens accuraat te registreren en de koper te informeren. Dit moet schriftelijk aan beide partijen worden bevestigd. U dient ook de juridisch adviseurs van de verkoopvoorwaarden op de hoogte te brengen.

4.5.4 Voortgang van het proces in de gaten houden

U dient gedurende het proces regelmatig contact te onderhouden met de koper. De voortgang moet regelmatig aan uw cliënt gemeld worden.

4.5.5 Extra diensten aanbieden

Als de koper eventuele extra diensten van u wil aannemen, dient u uw cliënt onmiddellijk schriftelijk te voorzien van een precieze lijst van de diensten waar om gevraagd wordt. Dit moet in elk stadium gebeuren totdat het contract voor het overdragen van het aandeel van het gebouw afgesloten is.

5. Namens de koper handelen

Dit hoofdstuk geeft richtlijnen voor makelaars die voor kopers handelen. Dit omvat niet het aanbieden van extra diensten aan kopers via een makelaarskantoor, wanneer voor een verkoper gehandeld wordt. In dit hoofdstuk wordt verondersteld dat u geen contract heeft met, of opdrachten krijgt van, de verkoper. U handelt als aankoopmakelaar.

U dient ervoor te zorgen dat u in deze situatie alleen de belangen van de koper vertegenwoordigt.

Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes in de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
4	Zich tot het uiterste inspannen om belangenconflicten te vermijden en, mochten deze zich toch voordoen, deze openlijk, eerlijk en onmiddellijk aan te pakken..
6	Ervoor zorgen dat alle communicatie (zowel over financiële als niet-financiële onderwerpen) eerlijk, duidelijk, tijdig en transparant verloopt bij elk contact met cliënten.
10	Ervoor zorgen dat het voor alle partijen met wie gehandeld wordt duidelijk is, wat de reikwijdte van uw verplichtingen ten aanzien van elke partij is.

5.1 Aankoopzoekopdracht

U dient te weten wat de belangrijkste redenen zijn waarom kopers makelaars voor een zoekopdracht inschakelen.

U dient ervoor te zorgen dat u uw lokale kennis en netwerken gebruikt om aan de verwachtingen van uw cliënt te voldoen.

5.2 Communiceren met uw cliënt

U dient uw cliënt regelmatig in te lichten over uw vooruitgang in het vinden van een gebouw voor hem. Dit omvat redelijk gedetailleerde verslagen die vrij frequent afgeleverd moeten worden. Wanneer uw cliënt u vraagt om een bod uit zijn naam in te dienen, dan dient u dit binnen een redelijke tijdspanne aan de verkoper of hun makelaar door te geven. U dient elk bod schriftelijk te bevestigen aan de verkoper en een kopie ervan naar uw cliënt te sturen. Het bod moet ook eventuele voorwaarden vermelden, mocht uw cliënt deze aan het bod wensen te verbinden. U dient eventuele opvolgende aanbiedingen op dezelfde manier schriftelijk te bevestigen aan de verkoper, en een kopie ervan naar uw cliënt te sturen. U dient bij het aanbod bewijs toe te voegen dat u namens de koper handelt. U dient toestemming van uw cliënt te hebben voordat u enige informatie betreffende zijn persoonlijke of financiële omstandigheden aan de verkoper doorgeeft. In uw advies over het verstrekken van deze informatie aan de verkoper moet vermeld worden dat u het alleen aanraadt als u van mening bent dat dit de onderhandelingen ten goede zal komen.

5.3 Gebouwen met fysieke gebreken

U dient de cliënt zonder onbehoorlijke vertraging op de hoogte

te brengen van potentiële fysieke gebreken van een gebouw.

5.4 Met belangenconflicten omgaan

Als u voor een aantal kopers tegelijk handelt die vergelijkbare gebouwen zoeken, als u dit openlijk verklaard hebt en toestemming hebt gekregen om verder te gaan (zie sectie 1.3), dan dient u alle noodzakelijke maatregelen te treffen om ervoor te zorgen dat u altijd in het beste belang van ieder van uw cliënten handelt. Uw acties voor één cliënt mogen geen negatieve resultaat voor uw andere cliënten hebben. U dient ervoor te zorgen dat u altijd op tijd actie onderneemt als u een verzoek van een cliënt ontvangt. Deze verzoeken moeten uitgevoerd worden in de volgorde waarin ze zijn ontvangen.

5.5. Voortgang bij aankoop

Zodra een bod is geaccepteerd, dient u om een schriftelijk bevestiging te vragen en een kopie hiervan naar uw cliënt te sturen. Als u hiervoor toestemming van uw cliënt hebt, dient u vervolgens de gegevens van uw cliënt en zijn juridisch adviseurs aan de (makelaar van de) verkoper door te geven. U dient de voortgang in de gaten te houden, te helpen waar mogelijk en informatie door te geven die het afronden van de transactie kan bespoedigen.

5.6 Geld van cliënten beheren

Als u geld voor uw aankoopcliënten beheert, verwijzen wij u naar sectie 8.3 voor richtlijnen hierover.

6. Beëindiging van de opdracht

Dit hoofdstuk geeft richtlijnen voor het beëindigen van een opdracht met uw cliënt. De opdracht kan door uzelf of uw cliënt worden beëindigd. Dit kan een natuurlijk einde van uw opdracht zijn of het resultaat van een besluit dat door uzelf of uw cliënt wordt genomen.

Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes in de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
6	Ervoor zorgen dat alle communicatie (zowel over financiële als niet-financiële onderwerpen) eerlijk, duidelijk, tijdig en transparant verloopt bij elk contact met cliënten.

6.1 Schriftelijke bevestiging

Als uw cliënt doorgeeft dat hij/zij de opdracht wenst te beëindigen of als u besluit dat u niet langer voor haar/hem wenst te werken, dan dient u schriftelijk te bevestigen dat u niet meer voor haar/hem handelt en hierbij te vermelden wat de daadwerkelijke datum van beëindiging van de opdracht is met informatie over eventuele courtage of kosten die de cliënt u schuldig is of verschuldigd zou kunnen zijn.

U dient ook te vermelden of de cliënt een eventuele openstaande aansprakelijkheid voor courtage heeft. De factuur moet overeenkomstig de lokale wetgeving worden uitgeschreven.

6.2 Factuur

Als uw opdracht tot een einde komt, hetzij natuurlijk, of omdat u of uw cliënt de opdracht wenst te beëindigen, dan kan de cliënt u nog geld verschuldigd zijn. U dient een factuur in te dienen die duidelijk alle openstaande kosten weergeeft, met inbegrip van courtage, eventuele onkosten (conform de voorwaarden in uw overeenkomst) en belastingen. Dit moet binnen een redelijke termijn na beëindiging van de opdracht naar uw cliënt gestuurd worden.

Als u van plan bent eventuele kosten voor het beëindigen van

het contract aan uw cliënt te berekenen, dan moet dit duidelijk vermeld staan in de schriftelijke overeenkomst die u met haar/hem afgesloten hebt. De voorwaarden moeten het bedrag en de reden ervoor (zie sectie 2.3.2) aangeven. Wanneer de factuur betaald is, moet een ontvangstbewijs naar uw cliënt verzonden worden. Dit moet het uiteindelijk ontvangen bedrag bevestigen.

6.3 Als de transactie niet afgerond wordt

Als u aan een transactie gewerkt hebt die uiteindelijk toch niet juridisch afgerond gaat worden, dan kunt u toch recht hebben op uw courtage, commissie of een andere vergoeding. Wij verwijzen u hiervoor naar de voorwaarden van uw overeenkomst en relevante wetgeving.

6.4 Geld van cliënten beheren

U wordt verwezen naar sectie 8.3 voor verdere richtlijnen voor omstandigheden waarin u geld van uw cliënt in beheer hebt en hiervan rekenschap moet geven bij de beëindiging van uw opdracht.

7. Veiligheid en beveiliging

Dit hoofdstuk geeft richtlijnen voor veiligheid en bescherming, met inbegrip van het beschermen van gegevens, veilige arbeidsomstandigheden, persoonlijke veiligheid en de veiligheid van anderen. Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes in de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
12	Ervoor zorgen dat alle bijeenkomsten, inspecties en bezichtigingen plaatshebben overeenkomstig de rechtmatige en redelijke wensen van de cliënt, met oog voor de beveiliging en persoonlijke veiligheid van alle partijen.

7.1 Vertrouwelijkheid

U dient vertrouwelijk om te gaan met eventuele zaken waar u tijdens uw opdracht van op de hoogte bent gebracht.

7.2 Gegevensbescherming

U dient de lokale wettelijke vereisten te kennen van het land waar u werkzaam bent, voor wat betreft het bewaren en verwerken van persoonlijke informatie en gegevens. Als algemene richtlijn dient u ervoor te zorgen dat alle persoonlijke informatie:

- eerlijk en rechtmatig verwerkt wordt
- voor beperkte doeleinden gebruikt wordt
- adequaat, relevant en niet bovenmatig is
- accuraat is en blijft
- niet langer dan noodzakelijk bewaard wordt
- overeenkomstig de rechten van het individu verwerkt wordt
- veilig bewaard wordt
- en niet zonder afdoende bescherming overgebracht wordt naar andere landen

Als vastgoedmakelaar dient u met name te overwegen welke potentiële schade cliënten kunnen oplopen door achteloze of onbevoegde onthulling van hun persoonsgegevens en informatie. Bijvoorbeeld het bekendmaken van tijden waarop een gebouw van een cliënt leeg staat, of nalatigheid in het nemen van adequate veiligheidsmaatregelen om onbevoegden toegang tot deze informatie te verhinderen. Gevolgen van soortgelijke acties kunnen niet alleen resulteren in een inbreuk op het veiligheidsprincipe, maar ook tot een schadevergoedingseis van de betreffende cliënt leiden. U dient ook in gedachten te houden dat andere zaken van cliëntvertrouwelijkheid op bijzondere type persoonsgegevens van toepassing kunnen zijn, zoals gegevens verstrekt door een cliënt. Dit betekent dat zulke gegevens binnen de firma niet voor iedereen toegankelijk mogen zijn en niet aan andere

potentiële kopers of verkopers beschikbaar mogen worden gesteld.

7.3 Veiligheid op het werk

U dient te allen tijde de lokale wettelijke vereisten betreffende arbeidsomstandigheden in acht te nemen van het land waarin u werkzaam bent.

Arbeidsomstandigheden zijn praktische, evenredige acties om de gezondheid en veiligheid van mensen te beschermen. Nalatigheid in het nemen van noodzakelijke acties om mensen tegen gevaar op de werkplek te beschermen kan een strafbaar feit zijn.

Werkgevers en werknemers kunnen ook een zorgplicht hebben naar anderen toe, op wie hun acties invloed kunnen hebben.

7.4 Persoonlijke veiligheid

Uw werkzaamheden als vastgoedmakelaar brengen een groot aantal potentiële risico's voor uw persoonlijke veiligheid met zich mee, vanwege het feit dat u gebouwen bezoekt, onbekenden ontmoet, reist tussen bezichtigingen en uw eigen agenda met vergaderingen en afspraken bijhoudt. Het is essentieel dat u alle noodzakelijke voorzorgsmaatregelen neemt om zowel uw eigen persoonlijke veiligheid als de persoonlijke veiligheid van anderen waarvoor u verantwoordelijk bent te verzekeren.

Zoals bij de algemene arbeidsvoorwaarden dient u ook op potentiële risico's bedacht te zijn wanneer u buiten kantoor werkt: bijv. op een ander kantoor of van huis uit of als u bezichtigingen uitvoert.

8. Kantoormanagement

Dit hoofdstuk geeft richtlijnen over zaken gerelateerd aan kantoormanagement die relevant zijn voor alle makelaarskantoren ongeacht hun omvang: van zelfstandige ondernemers tot grote internationale kantoren. De belangrijkste onderwerpen die in dit hoofdstuk worden besproken zijn:

- marketing
- met geld van cliënten omgaan – o.a. het tegengaan van witwassen van geld
- uitstaande schulden innen
- klachten afhandelen
- verzekeringen (voor uzelf en uw bedrijf)

Hoe groot of klein uw bedrijf ook is, deze zaken zijn even belangrijk.

Deze richtlijnen zullen u helpen om aan de volgende principes in de RICS wereldwijde gedragscode Vastgoedmakelaars en vastgoedmanagers te voldoen:

1	Zakendoen op een oprechte, eerlijke, transparante en professionele wijze.
2	Het werk met de benodigde bekwaamheid, zorg en toewijding uitvoeren en ervoor zorgen dat alle medewerkers over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken om hun taken uit te voeren.
8	Ervoor zorgen dat al het geld van de cliënt gescheiden van andere gelden op bankrekeningen staat, die passend aangeduid zijn en dat het geld adequaat verzekerd is.
9	Beschikken over een adequate en passende beroepsaansprakelijkheidsverzekering of iets vergelijkbaars die/ dat in overeenstemming is met de RICS Gedragsregels. Voldoende verzekerd zijn is een belangrijk onderdeel van risicomanagement.

8.1 Adverteren en marketing van uw diensten

Al het marketingmateriaal moet eerlijk en professioneel opgesteld worden en u moet niet op ongepaste wijze zaken willen doen.

Alle advertenties moeten oprecht, geschikt, nauwkeurig en eerlijk zijn en aan de vereisten van eventuele relevante wetgeving voldoen.

8.2 Klachten afhandelen

Deze sectie beschrijft de manier waarop u klachten zou moeten afhandelen die tegen u of uw organisatie ingediend worden.

8.2.1 Klachtenprocedure

Vastgoedmakelaars moeten een klachtenprocedure hebben en deze moet voor elke (potentiële) koper of verkoper beschikbaar zijn. Deze klachtenprocedure dient schriftelijk vastgelegd te zijn en uit te leggen hoe een klacht ingediend kan worden bij de organisatie (d.w.z. aan een manager van de firma of aan een door de firma aangestelde klachtenmanager) en wat te doen als de cliënt vindt dat de klacht niet afdoende behandeld is.

Wanneer u de voorwaarden bij uw overeenkomst overhandigt, moet het duidelijk zijn voor de cliënt dat u een klachtenprocedure hebt

8.2.2 Ontvangst van de klacht bevestigen

Sommige klachten zullen in eerste instantie mondeling ingediend worden. U dient de klager attent te maken op uw klachtenprocedure, welke procedure in beginsel moet vereisen dat formele klachten schriftelijk ingediend dienen te worden (per e-mail, brief of fax). U dient alle klachten binnen een bepaalde tijdspanne te erkennen. Dit zou over het algemeen binnen drie werkdagen moeten gebeuren.

8.2.3 De klacht onderzoeken

U dient te proberen om een klacht intern volgens uw gepubliceerde klachtenprocedure te onderzoeken. U dient binnen 15 werkdagen een officiële schriftelijk verklaring hierover aan de klager te verstrekken. Als de klager ontevreden blijft, dient u uit te leggen welke volgende stappen hij kan ondernemen binnen uw organisatie. U dient ervoor te zorgen dat een medewerker die niet bij de transactie betrokken was, of idealiter uw klachtenmanager, de klacht kan onderzoeken. Na dit onderzoek dient u de klager een officiële schriftelijke verklaring sturen waarin uw definitieve besluit staat, met inbegrip van een eventuele schikking, mocht deze aangeboden worden. Deze verklaring moet ook duidelijk maken hoe de klacht bij uw schadevergoedingsregeling ingediend kan worden en de deadline om dit te doen, indien van toepassing.

8.2.4 Het registeren van klachten

U dient alle klachten die mondeling of schriftelijk gemeld zijn te registreren op het moment dat deze gemeld worden.

8.3 Geld van cliënten beheren

Er kunnen situaties voorkomen waarin u gevraagd wordt om geld van een cliënt voor hen te bewaren. Deze sectie geeft richtlijnen om het witwassen van geld tegen te gaan en hoe u rekenschap kunt geven van geld van uw cliënten.

8.3.1 Bescherming tegen witwassen van geld

Het witwassen van geld is een manier waarop misdadigers de oorsprong en ware eigendom van de opbrengst van hun misdadige activiteiten verbergen, zodat het geld uit een legale bron lijkt te zijn gekomen. Zo wordt "zwart" geld "witgewassen".

Het is uitermate belangrijk dat u binnen uw bedrijf procedures hebt om het witwassen van geld te verhinderen en het te kunnen identificeren. U dient anti-witwasmaatregelen te hebben om te voorkomen en te verhinderen dat uw bedrijf gebruikt wordt door misdadigers om geld wit te wassen of terrorisme te financieren.

U wordt voor verdere richtlijnen naar de RICS Money laundering guidance verwezen.

8.3.2 Derdenrekeningen voor cliënten

Geld van een cliënt dient gescheiden van andere gelden bewaard te worden en makelaars moeten onmiddellijk rekenschap kunnen geven van alle fondsen in hun beheer. Er mogen geen afschrijvingen plaatshebben van een derdenrekening zonder dat de cliënt hier schriftelijk toestemming voor heeft gegeven. Mocht er geld gekort worden, dan dient u ervoor te zorgen dat u toestemming hebt van uw cliënt op het tijdstip dat de eventuele korting plaats vindt, of dat u uw cliënt voorafgaand aan de beslissing voldoende tijd hebt gegeven om hiertegen bezwaar in te dienen. U moet te allen tijde onmiddellijk rekenschap kunnen geven voor al het geld dat u namens een cliënt beheert.

U dient uw cliënten schriftelijk te informeren dat u niet aansprakelijk gehouden kunt worden mocht er door problemen bij de bank geld vermist worden. In de volgende gevallen mag geld van een derdenrekening opgenomen worden:

- a) als het nodig is ter betaling van, of namens, een persoon die gerechtigd is erom te vragen
- b) voor het uitbetalen van honorarium of onkostenvergoeding voor makelaarsdiensten als de makelaar daar recht op heeft, met toestemming van de cliënt. Deze toestemming moet schriftelijk bevestigd zijn.
- c) als er retentierecht is voor de makelaar
- d) voor overschrijvingen naar een andere derdenrekening

e) indien geld dat niet aan de cliënt behoort gebruikt werd om de rekening te openen of te onderhouden

Eventuele bankkosten mogen niet met de derdenrekening worden betaald: deze moeten van uw eigen kantoorrekening worden afgeschreven.

In het geval van een aparte derdenrekening voor een specifieke cliënt is het wel gebruikelijk om bankkosten af te schrijven, maar het is raadzaam om vooraf schriftelijke toestemming van de cliënt hiervoor te krijgen en ervoor te zorgen dat de rekening niet vanwege bankkosten in het rood komt te staan.

Een derdenrekening moet te allen tijde een positief saldo hebben. Er mag niet van een cliënt 'geleend' worden om een andere cliënt of iemand die recht heeft op geld te betalen van de rekening van een andere cliënt.

Als u gedurende uw makelaarswerkzaamheden geld dat aan cliënten toebehoort ontvangt, dan dient u voldoende bewijsmateriaal en afschriften te hebben om aan te tonen dat u dat geld voor de cliënt op een officiële rekening gezet heeft. U moet op ieder moment gemakkelijk elke transactie met dat geld kunnen aantonen.

Correcte documentatie moet worden bijgehouden.

8.4 Debiteurenmanagement

De gemakkelijkste manier om betalingsproblemen te voorkomen is om de notaris uw honorarium of kosten direct af laten te schrijven van de derdenrekening of de verkoopopbrengst. Dit mag echter niet zonder voorafgaande toestemming van de cliënt gedaan worden.

Als u na afloop van de betalingstermijn van de factuur en uw algemene voorwaarden geen betaling ontvangen hebt van de cliënt, dient u in eerste instantie uw cliënt schriftelijk een herinnering te sturen dat de factuur nog onbetaald is en een redelijke termijn aan te geven waarin deze alsnog betaald kan worden. Als u van plan bent rente te berekenen, dient u dit ook in uw brief te vermelden.

Als u vervolgens nog geen betaling ontvangt, dient dit telefonisch opgevolgd te worden, om u ervan te verzekeren dat de cliënt de factuur ontvangen heeft en ermee instemt dat deze betaald zal worden. Als u uiteindelijk nog geen betaling ontvangt, kunt u juridisch advies inwinnen. Of u kunt de volgende opties overwegen:

- onderhandeling - dit kan een gefaseerde betaling inhouden als uw cliënt in financiële problemen zit
 - bemiddeling
 - beslechting; of
 - arbitrage

Welke methode u ook gebruikt om uitstaande schulden te innen, u dient ernaar te streven telefonisch en anderszins contact met uw cliënt te blijven houden. Als u weet dat zij in

financiële moeilijkheden zitten, dan dient u te proberen om een aflossingsschema met hen te bespreken.

Als u van plan bent om gerechtelijke stappen te nemen, dan dient u eerst advies van uw juridisch adviseurs in te winnen.

8.5 Verzekeringen

U dient ervoor te zorgen dat u alle benodigde verzekeringen voor uw bedrijf hebt. De verzekeringen die u dient te overwegen zullen afhangen van het land waar u werkzaam bent. Sommige verzekeringen zijn verplicht in bepaalde landen. U wordt hiervoor verwezen naar de relevante wettelijke vereisten.

8.5.1 Beroepsaansprakelijkheidsverzekering

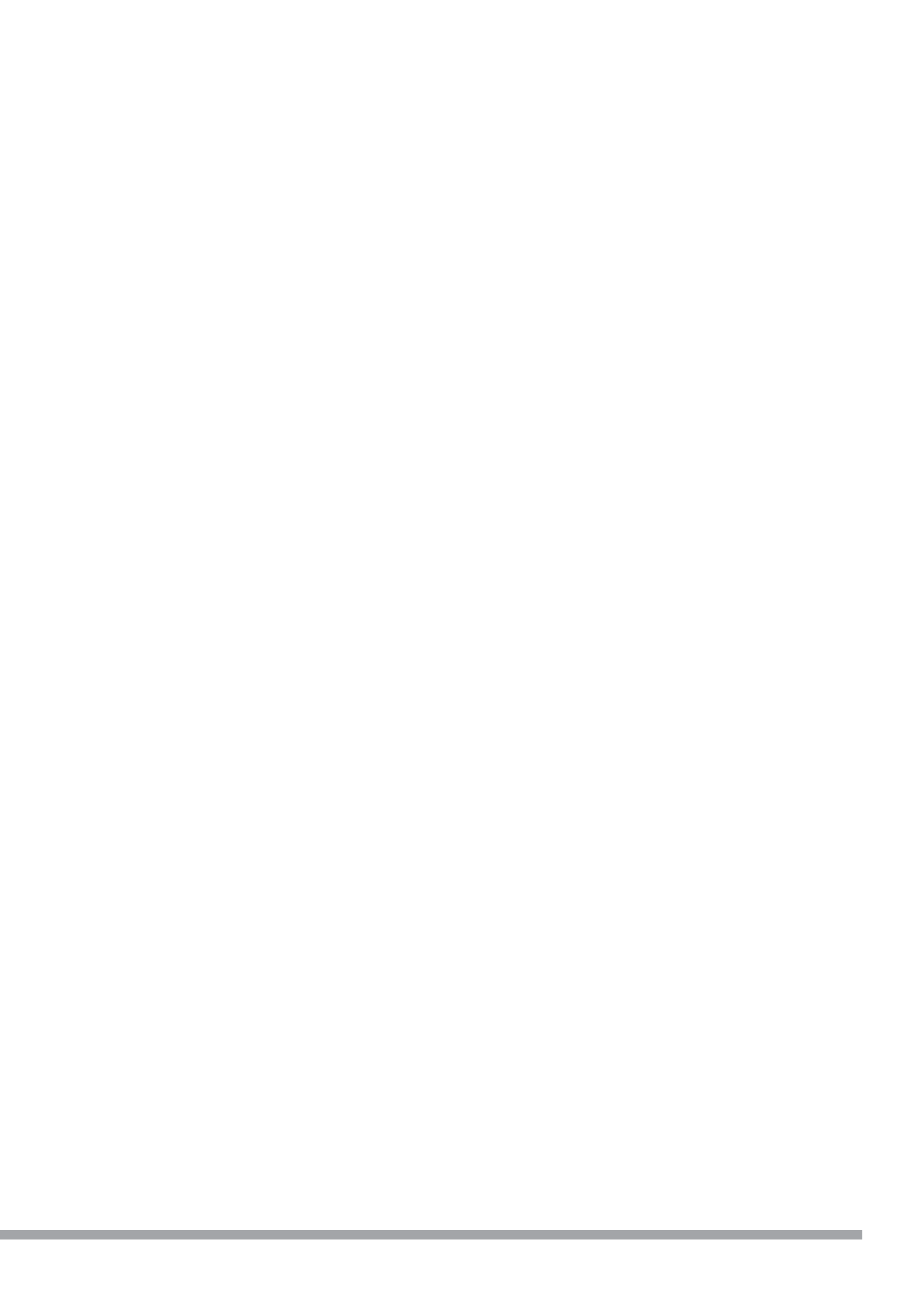
Als u een zelfstandige makelaar bent of een manager bij een bedrijf dat makelaarsdiensten verleent, dient u ervoor te zorgen dat al uw professionele werkzaamheden en die van uw medewerkers gedekt worden door een adequate en correcte beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Deze verzekering zal u beschermen mochten er schadevergoedingclaims door derden ingediend worden ten gevolge van nalatigheid bij het uitvoeren van uw professionele werkzaamheden. Het beschermt ook uw cliënten mochten er schadevergoedingen geclaimd worden die u of uw bedrijf niet kunnen betalen..

8.6 Training en op de hoogte blijven

U dient deskundig te zijn op uw werkgebied en op de vastgoedmarkt. U dient van alle zaken die invloed op uw werk kunnen hebben op de hoogte te blijven. Dit kan zijn:

- wetgeving
- regelgeving
- beleidsmaatregelen
- vastgoedmarkt
- algemene economische situatie
- oningwaardes
- rente- en leentarieven

Als u makelaars in dienst hebt, dient u ervoor te zorgen dat zij voldoende gesteund worden om ook op de hoogte te blijven en relevante training te volgen. U dient er ook voor te zorgen dat nieuw personeel een mentor heeft en dat uw medewerkers bekend zijn met de internationale en lokale standaarden die van toepassing zijn op de lokale vastgoedmarkt.





Vertrouwen door professionele standaarden

RICS bevordert en handhaaft de hoogste professionele kwalificaties en standaarden in de ontwikkeling en het beheer van grond, vastgoed, bouw en infrastructuur. Onze naam staat voor consistente verstrekking van standaarden en dat wekt vertrouwen op de markten die we bedienen.

Wij accrediteren 118.000 professionals en alle bij RICS aangesloten personen of geregistreerde bedrijven zijn onderworpen aan onze kwaliteitsborging. Hun expertise omvat taxaties en commercieel vastgoed, vastgoedfinanciering en -investering, projectbeheer, planning en ontwikkeling, quantity surveying en facility management.

Van milieubeoordelingen tot vastgoedtransacties geldt dat als onze leden erbij betrokken zijn, dezelfde professionele standaarden en ethische regels worden gehanteerd.

Wij zijn van mening dat standaarden effectieve markten versterken. Tot zeventig procent van het vermogen in de wereld is geïnvesteerd in grond en vastgoed. Onze sector is dan ook van vitaal belang voor de economische ontwikkeling en draagt bij tot stabiele, duurzame investeringen en groei over de gehele wereld.

Met vestigingen in de belangrijkste politieke en financiële centra in de wereld zijn wij uitstekend gepositioneerd om het beleid te beïnvloeden en professionele standaarden te verankeren. Wij werken op intergouvernamenteel niveau en stellen internationale standaarden op die zullen bijdragen aan een veilige en levendige markt in grond, vastgoed, bouw en infrastructuur, waarvan iedereen baat heeft.

We zijn trots op onze goede naam en zullen deze hooghouden. Klanten die met een RICS-professional samenwerken, kunnen dus vertrouwen op de kwaliteit en ethiek van de verleende diensten.

Belux

Hertogstraat 67
BE 1000 Brussel
t +32 2 733 10 19
ricsbelux@rics.org
rics.org/belux

Nederland

Westeinde 28
NL 2275 AE Voorburg
t +31 70 419 07 19
ricsnederland@rics.org
rics.org/nederland

Europa

Hertogstraat 67
BE 1000 Brussel
t +32 2 733 10 19
ricseurope@rics.org
rics.org/europe

Verenigd Koninkrijk hoofdkwartier

Parliament Square
SW1P 3AD London
t +44 [0]24 7686 8555
contactrics@rics.org
pressoffice@rics.org