



1. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur zijn zich bewust van het belang van hun functie in het maatschappelijk verkeer. Zij oefenen deze naar eer en geweten en betrouwbaar, deskundig en onafhankelijk van anderen uit en streven naar kwaliteit in hun dienstverlening. In hun communicatie waken zij voor onjuiste beeldvorming over personen, zaken en rechten en over hun werkwijze, belangen en positie. Niet naleving van deze Erecode kan worden onderworpen aan de tuchtrechtspraak van de NVM.
2. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur komen naar beste vermogen tegemoet aan reële verwachtingen die opdrachtgevers van hen mogen hebben. Zij beschermen en bevorderen hun belangen. Vertrouwelijke informatie houden zij voor zich totdat een rechter, arbiter of bindend adviseur hen noodzaakt die informatie prijs te geven.
3. In geval het verlenen van een dienst aan de ene opdrachtgever in strijd is met het belang van een andere opdrachtgever, treedt een NVM-lid slechts in het belang van één van die opdrachtgevers op. Vorenstaande neemt niet weg dat twee NVM-Makelaars/Taxateurs die werkzaam zijn voor verschillende vestigingen van een lid mogen optreden voor opdrachtgevers met tegenstrijdige belangen, mits zij vooraf uitdrukkelijke toestemming hebben verkregen van de opdrachtgevers en de belangen van die opdrachtgevers hierbij niet geschaad worden.
4. Vinden er onderhandelingen plaats met meer dan één kandidaat voor een bepaald object, dan maakt hij dit aan betrokkenen kenbaar. Wordt de wederpartij bijgestaan door een eigen vastgoeddeskundige, dan wordt de wederpartij uitsluitend via die deskundige benaderd.
5. Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers beschikken over voldoende kennis van de aangelegenheden waarmee zij zich bezig houden. Is de vereiste kennis niet voorhanden, dan adviseert het lid om een ter zake deskundige te raadplegen of doet de onderhandelaar zelf een beroep op zo'n deskundige. De NVM-Makelaar/Taxateur houdt zich alleen bezig met zaken waartoe hij over voldoende kennis beschikt.
6. Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur hebben geen direct of indirect belang bij onroerend goed, tenzij dit dient tot huisvesting of belegging. Zij handelen dan ook direct noch indirect in onroerend goed en onthouden zich van risicodragende projectontwikkeling. Zij voorkomen betrokken te raken in een verstrengeling van belangen.



- 7.** Het NVM-lid zorgt ervoor dat zijn medewerkers goede contacten onderhouden met hun collega's en maken zich niet schuldig aan oneerlijke concurrentie. Zij voorkomen dat hun medewerkers zich zonder noodzaak tegenover derden negatief uitlaten over collega's of over hun optreden. Ontstaat er een geschil met een collega, dan mogen de belangen van opdrachtgevers daardoor niet worden geschaad. Hetzelfde geldt voor de NVM-Makelaar/Taxateur.
- 8.** Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur trachten te voorkomen dat verschillen van mening over hun optreden escaleren. Zij werken mee aan via de NVM in het leven geroepen vormen van bemiddeling in en beslechting van geschillen.
- 9.** Het NVM-lid en de NVM-Makelaar/Taxateur treden ook buiten Nederland overeenkomstig de regels van de NVM op, tenzij zij tijdig kenbaar maken daarvan af te wijken, bijvoorbeeld vanwege de daar geldende wetgeving, gewoonte of gebruik.
- 10.** Het NVM-lid zorgt ervoor dat de aan hem verbonden personen zich gedragen overeenkomstig de regels van de NVM.
- 11.** De afspraken in de bijlage vormen met ingang van 1 juli 2022 een integraal onderdeel van de NVM Erecode.



Bijlage Erecode NVM

De NVM heeft samen met het ministerie van BZK, VBO, Vastgoedpro en de Vereniging Eigen Huis onderstaande afspraken gemaakt om het vertrouwen in het koopproces in de woningmarkt te vergroten. Deze afspraken vormen een integraal onderdeel van de NVM Erecode:

A. Een makelaar (aan- en verkoop) dient enkel het belang van zijn/haar opdrachtgever.

Het is de makelaar niet toegestaan gelijktijdig een ander belang te dienen dan dat van diens opdrachtgever. Als er ook andere belangen spelen, wordt met de opdrachtgever besproken hoe deze ervan verzekerd is dat enkel zijn/haar belang wordt gediend. De makelaar legt uit waar hij/zij terecht kan met eventuele klachten.

B. Een verkoper bepaalt zelf welk verkoopproces wordt gehanteerd.

Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor- en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.

C. Een verkoper bepaalt zelf welk platform hij/zij wil gebruiken voor het aanbieden van een woning.

Het uitgangspunt is daarbij dat de nieuwe woning op elk van de door de verkoper gekozen platformen (open en gesloten) op hetzelfde moment en onder dezelfde voorwaarden wordt aangeboden zodat alle woningzoekenden gelijke kansen hebben om op de hoogte te zijn van nieuw aanbod.

D. Indien een woning openbaar wordt geadverteerd, dient iedereen die dat wenst een woning te kunnen bezichtigen.

Indien de bezichtigingsmogelijkheden beperkt zijn kunnen aanvullende transparante criteria gebruikt worden voor het selecteren van potentiële kopers. Enkel het hebben van een aankoopmakelaar mag daarbij geen reden zijn voor selectie. Tijdens deze voorselectie mag niet gevraagd worden een (vrijblijvend) bod te doen.



E. Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers op gelijke wijze¹.

De makelaar communiceert vooraf duidelijk aan alle kandidaat-kopers wat de regels zijn van het gekozen biedproces en levert alle benodigde informatie bij kandidaat-kopers aan voor het uitbrengen van een bod. Als er wordt overgestapt naar een ander biedproces wordt dat gelijktijdig aan alle kandidaat-kopers gecommuniceerd. Daarbij wordt aangegeven wat de reden van de overstap is. In geen geval wordt er informatie gedeeld met kandidaat-kopers of hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod.

F. Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper.

Hiertoe worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verkopers geïnformeerd worden. Daarbij is het uitgangspunt dat alle informatie realtime gedeeld wordt. Daarnaast worden alle biedingen (incl. voorbehouden, roerende zaken en persoonlijke boodschap) en tijdstip van ontvangst geautomatiseerd vastgelegd in een biedlogboek en gedeeld met de verkoper.

G. Kandidaat-kopers hebben de mogelijkheid het biedingsproces te controleren².

Alle kandidaat-kopers ontvangen na het verstrijken van de bedenktijd en/of eventuele ontbindende voorwaarden een geanonimiseerd biedlogboek waarin het verloop van het biedingsproces automatisch inzichtelijk is gemaakt, ongeacht de biedingsmethode.

H. Het automatische biedlogboek wordt gecontroleerd door een onafhankelijke, derde partij.

Deze derde partij wordt geaccrediteerd door de Raad voor Accreditatie.

¹ Potentiële kopers zijn alle kopers die geïnteresseerd zijn in een woning, kandidaat-kopers zijn kopers die ook daadwerkelijk een bod uitbrengen op een woning

² Gebruik van een geautomatiseerd biedlogboek wordt aanbevolen per 1 juli 2022 en is verplicht vanaf 1 januari 2023