



## **Association of Relocation Professionals in the Netherlands (ARP N)**

### **RULES OF CONDUCT**

1. Every member shall abide by the objectives and rules of the Association.
2. Members will abide by the legislation of the Netherlands.
3. A member shall not seek business or conduct business by improper or illegal means.
4. Members will always work solely in the best interest of the clients by whom they are retained.
5. Members will not misrepresent themselves, the services which they offer, any subject property or the Association.
6. Members will not accept instructions from clients whose requirements cannot possibly be met.
7. Members will maintain regular client contact to keep their clients informed as to progress, lack of progress and action been taken.
8. Any interest in a subject property must be declared to a client from the beginning.
9. Members will ensure that each client is aware of the terms and conditions upon which the services are being supplied.
10. All members will indemnify and hold harmless the Association against any claims arising from their activities.
11. When holding client's monies, members will hold such monies in a designated and regulated bank account and will maintain clear records of that account.
12. Members shall not misrepresent their class of membership nor will they claim membership when their membership has ceased.
13. Any alleged breach of the rules of conduct or in the case of a dispute or appeal, the issue will be judged by the Council of the Association. The decision of the Full Council will be binding.
14. Members will treat with confidence all information supplied by clients.
15. Members will have relocation services as their core business.
16. Members may not accept any commissions, payments or other inducements offered by any third party as a result of transactions undertaken on behalf of a client without the prior knowledge and agreement of that client.



## **Association of Relocation Professionals in the Netherlands (ARP-N)**

### **GEDRAGSREGELS**

1. Ieder lid zal de doelstelling en regels van de Vereniging in acht nemen.
2. Leden zullen de Nederlandse wet eerbiedigen.
3. Leden zullen niet onethisch noch illegaal bedrijfs- en commerciële activiteiten ontplooiën.
4. Leden zullen te allen tijde uitsluitend in het belang van hun cliënten werkzaamheden uitvoeren.
5. Leden zullen noch zichzelf, noch de diensten die zij aanbieden noch de Vereniging onrechtmatig doen voorkomen of vertegenwoordigen.
6. Leden zullen geen opdrachten van cliënten aannemen die op voorhand absoluut niet haalbaar kunnen zijn.
7. Leden zullen hun cliënten op de hoogte houden van zowel het verloop, de stagnaties en de te ondernemen acties van hun werkzaamheden.
8. Leden zullen enig belang in een onroerende zaak vóóraf aan hun cliënt kenbaar maken.
9. Leden zullen hun cliënten hun algemene voorwaarden kenbaar maken alvorens de werkzaamheden te starten.
10. Leden zullen de Vereniging vrijwaren van enige schadeposten of claims als gevolg van hun handelen.
11. Leden zullen indien zij financiële middelen van klanten beheren, hiervoor een separate bankrekening gebruiken, waarvoor zij een duidelijk administratie zullen voeren.
12. Leden zullen zich houden aan het lidmaatschap dat hen is toebedeeld; indien bedrijven geen lid meer zijn van de Vereniging zullen zij geen onrechtmatig gebruik van het lidmaatschap mogen maken.
13. In geval van vermoedelijk handelen in strijd met de gedragsregels en/of in geval van een meningsverschil zal het bestuur het laatste oordeel hebben. De beslissing van het voltallige bestuur zal bindend zijn.
14. Leden zullen informatie die zij van klanten ontvangen vertrouwelijk behandelen.
15. Leden die het volledige lidmaatschap hebben zullen Relocation services als hun hoofdactiviteit hebben.



16. Leden zullen geen commissies, betalingen of enige andere vorm van stimulans accepteren, die door derden worden aangeboden tijdens de werkzaamheden en handelingen welke in opdracht van hun cliënt worden uitgevoerd zonder vóóraf hun cliënt hierover in kennis te stellen en een akkoordverklaring te hebben ontvangen.