

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Kenmerk
2021-0000454060

Uw kenmerk

Datum 15 september 2021
Betreft Beantwoording Kamervragen leden Heerma en Kops over door
Vereniging Eigen Huis (VEH) ontvangen klachten over
makelaars (2021Z12232 en 2021Z12222)

Hierbij zend ik u de antwoorden op de schriftelijke vragen van het lid Heerma
(CDA) over het bericht dat VEH wordt overspoeld door klachten over makelaars
(2021Z12232) en van het lid Kops (PVV) over de malafide makelaars
(2021Z12226).

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. K.H. Ollongren

2021Z12232

Vragen van het lid Heerma (CDA) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over het bericht dat Vereniging Eigen Huis wordt overspoeld door klachten over makelaars (ingezonden 30 juni 2021).

Vraag 1: Kent u het bericht "Van prijsmanipulatie tot vriendjespolitiek: honderden klachten over makelaars"? (1)

Antwoord:

Ja.

Vraag 2: Wat vindt u van de grote hoeveelheid klachten die zijn binnengekomen bij het meldpunt van Vereniging Eigen Huis (VEH)?

Antwoord:

Dat is tweeledig. Ten eerste ben ik Vereniging Eigen Huis dankbaar voor het openen van het meldpunt en daarmee het inzichtelijker maken van de misstanden die momenteel spelen. Tegelijkertijd betreur ik het dat het meldpunt nodig is en dat er zo veel klachten zijn binnen gekomen.

Zoals eerder aangegeven in mijn brief van 22 april 2021 vind ik wanpraktijken bij makelaars ontoelaatbaar. Kopers en verkopers moeten ervan op aan kunnen dat makelaars integer handelen.¹ Het meldpunt van VEH maakt inzichtelijk dat die integriteit niet vanzelfsprekend is.

Ik ga ervan uit dat de brancheorganisaties hun leden aanspreken op de meldingen en klachten en maatregelen treffen om dergelijke praktijken tegen te gaan. Ik blijf de komende tijd met brancheorganisaties en VEH in gesprek om te horen hoe er met de geconstateerde klachten om wordt gegaan. Daarnaast stel ik op dit moment samen met de sector nieuwe regels op om dergelijke misstanden in de toekomst te voorkomen.

Vraag 3: Deelt u de opvatting van VEH dat door een gebrek aan regels en duidelijke afspraken veel makelaars over de grens gaan van wat ethisch toelaatbaar is? Zo ja, erkent u dat uw ministerie de verantwoordelijkheid heeft om kaders te stellen voor wat wel en niet toegestaan is binnen het (ver-)koopproces van een woning?

Antwoord:

Vanuit de meldingen bij het meldpunt van VEH blijkt dat makelaars niet altijd integer handelen. Een gebrek aan regels in de sector speelt hierin inderdaad een belangrijke rol. Daarom stel ik op dit moment samen met de brancheorganisaties en andere organisaties waaronder Vereniging Eigen Huis duidelijke regels op voor een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces.

Vraag 4: (in de ingezonden vragen is er geen vraag 4).

¹ Kamerstuk 32 847, nr. 742

Vraag 5: Welke concrete afspraken zijn voortgekomen uit de gesprekken die u recent met de verschillende brancheorganisaties heeft gevoerd? Bent u van mening dat deze afspraken afdoende zijn om misstanden aan te pakken?

Antwoord:

Omdat de gesprekken nog lopen kan ik geen uitspraken doen over de concrete uitkomsten. Wel kan ik alvast aangeven dat ik onder andere inzet op het standaard opnemen van voorbehouden van financiering en bouwtechnische keuring in het koopcontract, het direct schriftelijk bevestigen van biedingen om onderhandeling na het sluiten van de bieding te voorkomen en het verplicht en proactief inzicht geven in het verloop van het biedingsproces aan zowel verkoper als potentiële kopers. Ik zal uw Kamer dit najaar informeren over welke stappen ik en de sector gaan zetten om misstanden bij makelaars tegen te gaan.

Vraag 6: Staat u nog achter uw uitspraak dat bij onvoldoende voortgang bij de aanpak van misstanden aanvullende maatregelen door het demissionaire kabinet niet zijn uitgesloten? (2) Zo ja, deelt u de opvatting dat de huidige berichtgeving aanleiding geeft om extra stappen te zetten?

Antwoord:

Ik sta nog steeds achter deze uitspraken en ik deel de opvatting dat de huidige berichtgeving aanleiding geeft om extra stappen te zetten. Ik zie een belangrijke rol voor de brancheorganisaties om zelf de nieuwe regels over het koopproces te implementeren. Tegelijkertijd verken ik ook de mogelijkheden om de nieuwe afspraken waar nodig en desnoods wettelijk vast te leggen.

Vraag 7: Bent u bereid om, naar aanleiding van de grote hoeveelheid klachten bij VEH, een onderzoek te starten naar de misstanden in de makelaarswereld en passende maatregelen te treffen om het koop- en verkoopproces van huizen eerlijker te laten verlopen?

Antwoord:

De huidige resultaten van het meldpunt zijn voor mij al aanleiding om aanvullende maatregelen te nemen. Daarom zie ik weinig toegevoegde waarde in het opstarten van een nieuw onderzoek naar de misstanden in de makelaarswereld. Wel heb ik het VEH in een reactie gevraagd om het meldpunt open te houden om bij te houden of het aantal misstanden afneemt. Deze reactie aan VEH is bijgevoegd bij deze beantwoording.

Vraag 8: Op welke wijze bent u van plan om op korte termijn de transparantie in de verschillende onderdelen van het aankoopproces te verbeteren?

Antwoord:

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 4 en 5 werk ik momenteel met brancheorganisaties en andere betrokken partijen aan concrete afspraken voor

een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces. Daarbij staan drie vragen centraal: welke regels zijn er en welke zijn er nodig voor een *eerlijk* koopproces? Hoe zorgen we dat deze regels voor iedereen *duidelijk* en *navolgbaar* zijn? En hoe *handhaven* we deze regels in de praktijk? Ik zal uw Kamer dit najaar informeren over welke stappen ik en de sector gaan zetten om misstanden bij makelaars tegen te gaan.

Vraag 9: Wat vindt u van het voorstel van de NVM dat het makelaarsberoep weer tot beschermde titel moet worden? (3)

Antwoord:

De beschermde status van het makelaarsberoep is indertijd afgeschaft om verschillende, uiteenlopende redenen. Indertijd (1998) concludeerden onderzoekers van het project Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit (MDW) o.a. dat de markt voor bemiddeling bij koop of verkoop van onroerende zaken onvoldoende transparantie ten aanzien van kwaliteit bood.

Het idee van het MDW-project was dat de beroepsgroep, middels een zelf opgezette certificeringsregeling, periodieke hertoetsing zou gaan hanteren waardoor kwaliteit beter gewaarborgd kon worden. Een certificeringsregeling zou meer eisen kunnen stellen en voorzien in een goede interne klachtenprocedure, tuchtrecht en een beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de deelnemers. Hierdoor wordt, naast de deskundigheid van de tussenpersoon (input) ook de kwaliteit van de dienstverlening (output), gewaarborgd.

Net als Vereniging Eigen Huis vind ik het reguleren van het makelaarsberoep op voorhand geen oplossing voor de huidige wanpraktijken. De argumenten van het MDW-project om het makelaarsberoep niet langer te reguleren, gelden wat mij betreft nog steeds. Wel concludeer ik dat van de beoogde zelf-certificeringsregeling weinig terecht is gekomen en het soms ontbreekt aan waarborging van de kwaliteit.

De huidige wanpraktijken ontstaan door een gebrek aan regels. Mede hierdoor heeft de consument onvoldoende controlemogelijkheden en is goed functionerend zelfregulering onmogelijk. Het beschermen van het makelaarsberoep lost die onduidelijkheid niet op en geeft consumenten geen duidelijker inzicht in verloop van het proces. Duidelijke regels en het verbeteren van transparantie kunnen dat wel. Alleen als de sector ook dan niet in staat blijkt om het eigen toezicht beter te organiseren, zal ik de stappen naar een centraal certificatie-, vergunningsstelsel of het inperken van de bevoegdheden van makelaars in het koopproces overwegen. Dergelijke systemen kunnen namelijk barrières opwerpen voor concurrentie en innovatie.

1) RTL Nieuws, 29-6-2021, Van prijsmanipulatie tot vriendjespolitiek: honderden klachten over makelaars:
<https://www.rtlnieuws.nl/nieuws/artikel/5238831/honderden-meldingen-van-misstanden-de-makelaardij-makelaars-zijn-aan-weinig>

2) Kamerstuk 32 847, nr. 742

3) NVM, 29-6-2021, Statement NVM op anoniem meldpunt VEH

2021Z12226

Vragen van het lid Kops (PVV) aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over malafide makelaars (ingezonden 30 juni 2021).

Vraag 1: Bent u bekend met het bericht dat malafide makelaars massaal buiten hun boekje gaan 1) en de bevindingen van Vereniging Eigen Huis dat "veel makelaars zich schuldig maken aan onderonsjes en listen om de prijs op te drijven of hun eigen klant voor te trekken"?

Antwoord:

Ja, ik ben bekend met de resultaten van het meldpunt van de Vereniging Eigen Huis over misstanden in de makelaarswereld en de berichtgeving daarover in de media.

Vraag 2: Wat vindt u ervan dat er bij het Meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken in korte tijd ruim 600 klachten zijn binnengekomen? Hebt u zicht op de totale omvang van deze malafide praktijken?

Antwoord:

Ten eerste ben ik Vereniging Eigen Huis dankbaar voor het openen van het meldpunt en daarmee het inzichtelijker maken van de misstanden die momenteel spelen. Hoewel ik geen precieze cijfers heb over de totale omvang, is mijn verwachting dat nog niet alle wanpraktijken gemeld worden. Door het gebrek aan transparantie weten veel consumenten immers niet wanneer zij door dit soort praktijken benadeeld worden. Ik heb daarom de sector al eerder opgeroepen om het koopproces transparanter te maken².

De signalen vanuit onder andere het meldpunt van Vereniging Eigen Huis zijn dan ook aanleiding om niet langer te wachten op initiatief van de sector, maar het voortouw te nemen in het zetten van concrete vervolgstappen. Ik werk daarom momenteel met brancheorganisaties en andere betrokken partijen aan concrete afspraken over een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces. Daarbij stellen we duidelijke regels op waar alle partijen in de markt zich aan dienen te houden.

Vraag 3: Hoe reageert u op de bevindingen van VEH dat er in 28% van de gemelde klachten sprake is van vriendjespolitiek onder makelaars; 17% bewuste prijsopdrijving en 14% eigenbelang van de makelaars?

Antwoord:

Ik veroordeel deze praktijken. Het is de verantwoordelijkheid van de brancheorganisaties om hiertegen op te treden. Ook zijn deze praktijken voor mij aanleiding voor het zetten van concrete vervolgstappen. Samen met de sector stel ik duidelijke regels op over een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces. Dit doe ik samen met betrokken brancheorganisaties, Vereniging Eigen Huis en een aantal vernieuwende partijen in de markt zoals Huispedia, Bieden en Wonen en Makelaarsland.

² Kamerstuk 32 847, nr. 742

Vraag 4: Bent u ervan op de hoogte dat bestaande koopwoningen in mei 2021 gemiddeld 12,9% duurder waren dan een jaar eerder (de grootste stijging sinds 2001)? 2) Deelt u de conclusie dat een gemiddelde woning voor een doorsnee gezin nú al onbetaalbaar is en dat *extra, bewuste* prijsopdrijving door malafide makelaars ronduit onacceptabel is? Hoe gaat u hen een halt toeroepen?

Antwoord:

Daar ben ik van op de hoogte. Een betaalbare woning moet voor iedereen toegankelijk zijn. Daarom zet ik onder meer in op het stimuleren van de bouw. Mede met de woningbouwimpuls probeer ik onder andere voor starters en middeninkomens meer woningen te realiseren. Dat laat onverlet dat bewuste prijsopdrijving door makelaars onacceptabel is. Ik zet daarom nu vervolgstappen door met verschillende betrokken organisaties concrete afspraken te maken over een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces.

Vraag 5: Deelt u de mening dat niet het belang van de makelaars, maar het belang van de huizenkopers en -verkopers voorop moet staan – en zeker in tijden van wooncrisis? Zo ja, hoe zorgt u ervoor dat het biedingsproces eerlijker en transparanter wordt en er een eind komt aan de vriendjespolitiek onder makelaars?

Vraag 6: Hoe reageert u op de bevindingen van VEH dat "het advies gegeven wordt om een gesloten envelop met € 5.000 bij de makelaar in te leveren wanneer je op een woning wilt meebieden"? Deelt u de conclusie dat dit je reinste omkoperij is? Wat gaat u hieraan doen?

Vraag 7: Hoe reageert u op de bevindingen van VEH dat "verkopers van hun makelaar te horen krijgen dat er weinig interesse in het huis zou zijn en dat vervolgens de makelaar zélf het huis koopt" (voor een goede prijs)? Deelt u de conclusie dat dit pure misleiding is? Wat gaat u hieraan doen?

Antwoord:

Zoals reeds toegelicht in de voorgaande antwoorden, vind ik dergelijke praktijken ontoelaatbaar. Zoals ik in mijn brief van 22 april 2021 aan uw Kamer heb aangegeven, spelen makelaars een belangrijke rol in het aankoopproces, omdat ze vraag en aanbod van woningen bij elkaar brengen.¹ Het is belangrijk dat een koper of een verkoper ervan op aan kan dat een makelaar integer handelt. Het meldpunt van Vereniging Eigen Huis laat zien dat dit niet altijd het geval is. Daarom is het tijd voor vervolgstappen om tot een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces te komen.

Vraag 8: Deelt u de alomvattende conclusie dat deze makelaars de wooncrisis misbruiken om – over de rug van kopers en verkopers – hun eigen zakken te vullen? Hoe gaat u kopers en verkopers beter tegen hen beschermen?

Antwoord:

Tijdens het mondelinge vragenuur van 7 september jl. heb ik de woorden wanpraktijken en excessen gebruikt.

Een makelaar die integer handelt, de regels naleeft en daar transparant over is kan juist nu een belangrijke toegevoegde waarde leveren voor veel kopers en verkopers. Door duidelijke regels op te stellen over een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces kunnen kopers en verkopers straks met meer vertrouwen van de diensten van makelaars gebruik maken.

- 1) De Telegraaf, 29-6-2021, Zwartboek makelaars: 'Bod dat 's avonds was geaccepteerd ochtend erna ineens te laag':
<https://www.telegraaf.nl/financieel/2081296784/zwartboek-makelaars-bod-dats-avonds-was-geaccepteerd-ochtend-erna-ineens-te-laag>
- 2) CBS, 22-6-2021, Prijsstijging koopwoningen opnieuw hoger:
<https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/25/prijsstijging-koopwoningen-opnieuw-hoger>