



Datum

24 juni 2021

Pagina

1/4

Geachte mevrouw Ollongren,

Biedingen die net voor het sluitingsmoment van een inschrijving worden uitgewisseld tussen makelaars, onderhandelingen die toch doorgaan, zelfs nadat de koper gefeliciteerd is met zijn 'winnende bod', makelaars die aansturen op verkoop aan een bevriende collega en heel veel frustratie over prijsopdrijvende biedingsmethoden om de torenhoge biedingen verder op te stuwen. Het zijn een aantal veel voorkomende voorbeelden uit de 600 meldingen die Vereniging Eigen Huis ontving bij het Meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken.

Met deze brief willen wij u op de hoogte stellen van de uitkomsten van het meldpunt en een voorstel doen voor vervolgstappen om de transparantie in het koopproces te verbeteren. Daarbij voelen we ons gesteund door uw Kamerbrief van 22 april waarin u uw ongenoegen uit over deze situatie op de woningmarkt.

Problematiek in kaart via het meldpunt

De laatste maanden komen steeds vaker berichten in het nieuws over kopers en verkopers die zich benadeeld voelen in het koopproces door het gebrek aan transparantie. De makelaar speelt vaak een dubieuze rol in deze berichten. Signalen van onze leden bevestigen dit. Het was voor ons de reden om het Meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken te openen. Met het meldpunt wilden we een plek creëren waar consumenten anoniem en vertrouwelijk hun verhaal konden doen en waarmee wij de problematiek beter in kaart kunnen brengen.

Specificaties van melders

Tussen 30 maart en 3 juni ontvingen wij 600 meldingen. Op basis daarvan zijn we van mening dat de voorbeelden die in de media zijn gekomen geen uitzonderingen zijn. We kunnen spreken van een serieus probleem op de woningmarkt.

De meeste meldingen zijn afkomstig van kopers van bestaande woningen (79%), maar ook van verkopers (11%) en nieuwbouwkopers (10%). Zoals we verwachtten hebben de meeste meldingen betrekking op gebeurtenissen in de grote steden en gemeenten



Datum **Pagina**
24 juni 2021 2/4

daaromheen. Kijkend naar het jaartal waarin de ervaringen van deze melders zijn opgedaan, kunnen we zeggen dat de problematiek sinds 2016 sterk is toegenomen. Onze inschatting is dat mensen eerder geneigd zijn recente ervaringen te delen dan ervaringen uit het verleden. Desondanks is de stijging door de jaren heen veelzeggend. In de bijlage vindt u de verdere specificaties van de meldingen.

Analyse meldingen

Niet elke melding betreft direct een misstand. Toch spreekt uit vrijwel alle meldingen de frustratie van kopers en verkopers over de situatie op de woningmarkt. Het beperkte aanbod in combinatie met de hoge woningvraag en lage rente resulteert in sterk gestegen huizenprijzen en soms extreme biedingen op te koop staande woningen. De negatieve gevolgen van het gebrek aan transparantie uit zich het meest nu de markt zo oververhit is.

Alle meldingen hebben we gecodeerd en ondergebracht in verschillende categorieën. In de bijlage vindt u de uitgebreide analyse en toelichting op de meldingen.

De meeste klachten gaan over vriendjespolitiek onder makelaars, waarbij veelvuldig melding wordt gemaakt van makelaars die informatie over biedingen uitwisselen en/of kopers zonder aankoopmakelaar op achterstand zetten. Kopers hebben mede hierdoor het gevoel dat ze tegen elkaar uit worden gespeeld en dat prijzen bewust worden opgedreven. Ook kregen we veel klachten over makelaars die hun eigen belang voor dat van hun opdrachtgever stellen. Daarnaast ontvingen we klachten over de procedure van gesloten bieden. De procedure zou niet duidelijk zijn, niet goed toegepast of tussentijds gewijzigd. Een volgende categorie klachten gaat over de onmogelijkheid om te bezichtigen. De klachten zijn vooral afkomstig van consumenten die niet tijdig geïnformeerd zijn over het woningaanbod, of alvorens te mogen bezichtigen een bod uit moeten brengen of vragenlijst invullen. Een separate categorie maakten we voor klachten over de toewijzing van nieuwbouwwoningen. Ook in dit segment is toewijzingsprocedure niet transparant en worden woningen dikwijls toegespeeld aan relaties van de makelaar en/of de ontwikkelaar

Gebrek aan transparantie is boosdoener

Vrijwel alle meldingen zijn terug te leiden tot één hoofdoorzaak: het gebrek aan transparantie in het koopproces. Er gelden maar weinig duidelijke regels, waardoor houvast en controle voor de consument praktisch niet mogelijk is. Informatie kan selectief worden gedeeld, wat maakt dat degene die wel over informatie beschikt, een betere positie heeft. Dit werkt misbruik in de hand. Het grote grijze gebied in de regelgeving in de makelaardij maakt het makkelijk om de eigen gang te gaan, met negatieve ervaringen van consumenten en misstanden van professionals tot gevolg.

Spelregels voor makelaars nodig

De reactie van de NVM op uw Kamerbrief heeft ons verbaasd. De andere brancheverenigingen zijn opvallend stil gebleven. De NVM is van mening dat dergelijke misstanden niet in hun vereniging voorkomen. Bescherming van de titel zou wat hen betreft de ideale oplossing zijn. Ook zouden volgens de NVM kopers zonder aankoopmakelaar niet bewust buitenspel worden gezet.



Datum	Pagina
24 juni 2021	3/4

De meldingen tonen aan dat ook aangesloten en gecertificeerde makelaars de grenzen van ethiek opzoeken. Waar melders uit zichzelf een makelaar hebben genoemd, is deze in het grootste deel van de gevallen (89%) aangesloten bij één van de brancheorganisaties. Alleen het beschermen van de titel, of verplichting van aansluiten bij een brancheorganisatie, is naar onze mening geen oplossing voor de problemen in het koopproces.

Daarnaast blijkt uit de meldingen dat kopers ervaren minder kans te maken als zij geen aankoopmakelaar hebben, geen woning te verkopen hebben, of bij het verschijnen van het nieuwe aanbod op Funda niet kunnen bezichtigen. Het aantrekkelijker maken van een aankoopmakelaar, zoals de NVM voorstelt, is in die gevallen symptoombestrijding. Kopers moeten kunnen kiezen voor een makelaar omdat zij een sparringpartner in een spannende tijd willen hebben, of ontzorgd willen worden. Niet omdat zij zich gedwongen voelen een betaalde kracht in te huren om überhaupt kans te maken op een woning.

Wat Vereniging Eigen Huis betreft zijn de bevindingen uit het meldpunt meer dan voldoende aanleiding voor een gesprek tussen u en de makelaarsbranche over transparantie in het koopproces. Verandering zal om te beginnen uit de sector zelf moeten komen. Een belangrijke eerste stap is de erkenning van de rol en bijdrage van makelaars aan de problemen in het koopproces, in plaats van deze stelselmatig te ontkennen. De brancheorganisaties doen er goed aan om hun gedragscodes aan te scherpen en duidelijker spelregels op te stellen. Vanzelfsprekend willen wij hier samen met u in optrekken.

In aansluiting op de bevindingen uit het meldpunt doen we de volgende aanbevelingen:

- Maak serieus werk van een transparant koopproces. De verkoopprocedure moet vooraf bekend worden gemaakt en voor alle bidders gelijk zijn. Verkopers moeten over dezelfde informatie beschikken als hun makelaar en kopers mogen onderling geen informatieachterstand ervaren. Het biedingssysteem moet controleerbaar zijn, wat toezicht op de praktijk van de makelaardij beter mogelijk maakt. Onderzoek hoe technologische toepassingen hierbij kunnen ondersteunen.
- Stel uniforme spelregels op voor de biedingsprocedure. Als bijvoorbeeld gekozen wordt voor een inschrijving waarbij eenmalig een blind bod uitgebracht mag worden, houd daar dan aan vast. Het is nu onduidelijk aan welke regels makelaars voldoen. Huidige gedragsregels bieden daar onvoldoende houvast voor.
- Leg afspraken, de te volgen procedure en resultaten vast in een dossier, waar kopers naar verwezen kunnen worden.
- Zorg voor een *level playing field* voor woningzoekenden. Dit betekent dat zij op hetzelfde moment op de hoogte worden gebracht van nieuw aanbod, bijvoorbeeld via een website.
- Makelaars werken in een markt waar veel geld en emoties in omgaan. Hun klanten zijn geen professionals, daarom laten ze zich bijstaan. Makelaars moeten beter doordrongen zijn van hun rol en hun zorgplicht goed vervullen. Naleving van gedragscodes op dit punt moet steviger.



Datum	Pagina
24 juni 2021	4/4

- Wanneer de zelfregulering van de makelaardij niet tot voldoende resultaten leidt, moet onderzocht worden of en hoe transparantie bij woningtransacties wettelijk kan worden afgedwongen.
- Ten aanzien van nieuwbouw moet van tevoren duidelijk zijn hoe de toewijzingsprocedure eruitziet en moet naleving daarvan achteraf te controleren zijn. Lotingen worden bij voorkeur uitgevoerd door een notaris. Hierover zijn ook afspraken met ontwikkelaars nodig.

Afsluitend

Oneerlijke biedingspraktijken spelen vooral in een markt waarbij de vraag (veel) groter is dan het aanbod. Duidelijke afspraken die het koopproces transparant laten verlopen hebben in elke woningmarkt en op elk moment een positieve impact. Door juist nu de problemen aan te pakken, helpt u vele kopers en verkopers op een eerlijke, en prettige manier een huis te kopen en te verkopen.

Met vriendelijke groeten,

Cindy Kremer
Algemeen directeur

Karsten Klein
Directeur belangenbehartiging