

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1637

Vragen van het lid **Koolmees** (D66) aan de Minister voor Wonen en Rijksdienst over *het bericht dat aankoopmakelaars de woningmarkt in hun greep hebben* (ingezonden 17 januari 2017).

Antwoord van Minister **Plasterk** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties), mede namens de Minister van Financiën (ontvangen 18 april 2017). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 1223.

Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «De aankoopmakelaar is terug, en heeft de markt in zijn greep»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Herkent u het beeld dat geschetst wordt van niet-transparante tarieven die aankoopmakelaars in rekening brengen, waardoor het moeilijk is ze te vergelijken? Zo ja, wat kunt u hier aan doen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 2

Ik herken het beeld dat het lastig is voor consumenten om de tarieven van (aankoop)makelaars te vergelijken omdat deze gegevens vaak niet openbaar zijn. Dit vind ik onwenselijk en ik heb de brancheorganisaties dan ook opgeroepen transparanter te worden over de tarieven die aangesloten makelaars rekenen en de diensten die zij voor die prijs aanbieden. (Aankoop)makelaars zijn niet wettelijk verplicht hun tarieven op hun website kenbaar te maken. Omdat de dienstverlening die klanten wensen uiteenloopt, doen makelaars vaak een individueel aanbod dat is gebaseerd op de specifieke wensen van de klant. Makelaars die zijn aangesloten bij de brancheorganisaties NVM, VBO of VastgoedPRO moeten daarbij handelen conform de «Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij». Volgens deze voorwaarden zijn makelaars verplicht de dienstverlening die geleverd zal worden en het tarief in een opdracht tot dienstverlening vast te leggen en kenbaar te maken richting hun klant. De tarieven worden zo altijd transparant voordat de klant de opdracht verleent aan de makelaar. Transparantie over de

¹ <http://nos.nl/artikel/2152657-de-aankoopmakelaar-is-terug-en-heeft-de-markt-in-zijn-greep.html>

tarieven op bijvoorbeeld de eigen website is echter zeldzaam. Hierdoor kunnen consumenten de tarieven van makelaars moeilijk vergelijken en moeten verschillende offertes worden aangevraagd om een beeld van de tarieven en de dienstverlening te krijgen.

De website advieskeuze.nl, die eerder haar kracht heeft bewezen in het vergelijkbaar maken van de tarieven en kwaliteit van hypotheekadvies, is recent ook gestart met vergelijken van makelaars. De Consumentenbond heeft een meerderheidsbelang in deze vergelijkingssite en ook de Vereniging Eigen Huis steunt dit initiatief. Ik juich dit initiatief toe omdat een onafhankelijke vergelijking van makelaars bijdraagt aan een concurrerende en goed functionerende markt. Ik zal in overleg gaan met de Consumentenbond en Vereniging Eigen Huis over mogelijkheden om de transparantie van tarieven en kwaliteit op deze website te verbeteren en te versnellen. Ik vertrouw erop dat ook makelaars zich zullen inzetten om de transparantie van tarieven en kwaliteit te verbeteren.

Vraag 3

Klopt het dat aankoopmakelaars eerder kennis hebben van het (aankomende) woningaanbod dan de rest van de markt? Klopt het dat huizenkopers daardoor, gezien de huidige marktsituatie in delen van ons land, bijna gedwongen zijn tegen aanzienlijke kosten een aankoopmakelaar in te schakelen wanneer zij een huis willen kopen? Bent u van mening dat dit onwenselijk is en de kosten voor huizenkopers onnodig opdrijft?

Antwoord 3

In de praktijk hebben aspirant-kopers met een aankoopmakelaar vaak eerder kennis van het woningaanbod. Aankoopmakelaars zijn immers bekend met de lokale woningmarkt en hebben aandacht voor signalen die erop duiden dat bepaalde woningen in de verkoop zullen komen. Daarnaast zijn er makelaarskantoren die zich met zowel aankoop- als verkoopmakelaardij bezighouden. Voorts ontstaat een informatievoorsprong voor huizenzoekers met een aankoopmakelaar omdat het gebeurt dat woningen sneller in niet-openbare systemen verschijnen dan op bijvoorbeeld Funda. De NVM heeft haar systemen zo ingericht dat nieuw aanbod in principe gelijktijdig op interne systemen en op Funda verschijnt. In de praktijk kunnen makelaars ervoor kiezen aanbod eerst alleen op het interne systeem aan te bieden. Dit leidt voor dit deel van het aanbod tot een informatievoorsprong voor aankoopmakelaars. Ik heb geen inzicht in de mate waarin dit gebeurt en wat dit betekent voor de positie van de klant in het koopproces. Ik heb deze problematiek aangekaart bij de Autoriteit Consument en Markt (ACM).

Vraag 4

Is het toegestaan belangstellenden voor een huis te weigeren als zij geen aankoopmakelaar in de hand hebben genomen? Zo ja, waarom is dit toegestaan? Zo nee, waarom ontstaat bij veel kopers dan toch de indruk dat dit zo is?

Antwoord 4

Hoewel het niet bij wet verboden is voor individuele makelaars om geïnteresseerden met een aankoopmakelaar voorrang te geven, acht ik het weigeren van potentiële kopers puur vanwege het feit dat zij geen aankoopmakelaar hebben, niet als betamelijk. Ik ben hierover in overleg getreden met de brancheorganisaties NVM en VBO en ook zij zien een dergelijke uitsluiting als onwenselijk en bovendien niet conform de Algemene Consumentenvoorwaarden Makelaardij. Deze voorwaarden schrijven voor dat makelaars een opdracht moeten uitvoeren «naar beste weten en kunnen uit en met inachtneming van de belangen van de consument». NVM en VBO zullen dit standpunt ook aan hun leden communiceren. Wel geven zij aan niet de indruk te hebben dat kopers zonder aankoopmakelaar structureel buitengesloten worden en wijzen er op dat ook in de krappe gebieden het merendeel van de woningen zonder aankoopmakelaar wordt gekocht. Er zijn hen verder geen klachten bekend die betrekking hebben op het uitsluiten van potentiële kopers zonder aankoopmakelaar.

De NVM en VBO wijzen er ook op dat consumenten die de indruk hebben dat zij op oneigenlijke gronden worden buitengesloten bij bezichtigingen, de mogelijkheid hebben hun klacht voor te leggen aan de tuchtrechter. Dit kan

op laagdrempelige wijze. Hetzelfde geldt voor verkopers die de indruk hebben dat hun belangen niet goed zijn behartigd als gevolg van het buitensluiten van geïnteresseerden. Vereniging Eigen Huis heeft aan mij toegezegd dat zij de mogelijkheid om misstanden voor te leggen aan de tuchtrechter onder de aandacht zal brengen van consumenten. Overigens zijn er wel situaties denkbaar waarin het in het belang van de verkoper is om een deel van de verzoeken tot bezichtiging te weigeren, bijvoorbeeld als een verkoper bovenal hecht aan een snelle verkoop of wanneer er sprake is van een onpraktisch groot aantal verzoeken voor bezichtigingen, zoals in krappe woningmarktregio's kan voorkomen.

Vraag 5

Wat vindt u van de praktijk waarbij makelaars een courtage vragen die wordt uitgedrukt in procenten van de koopprijs? Klopt het dat het daardoor een hogere prijs aantrekkelijker is voor een aankoopmakelaar dan een lagere prijs? Deelt u de mening dat dat een perverse prikkel voor een aankoopmakelaar is?

Antwoord 5

Het staat een makelaar vrij om zelf te bepalen op welke wijze hij of zij de vergoeding voor geleverde diensten vaststelt. Aspirant-kopers die gebruik willen maken van een aankoopmakelaar kunnen bij hun selectie van een makelaar ook afspraken maken over de wijze waarop de vergoeding wordt vastgesteld. Het komt veelvuldig voor dat een vergoeding wordt gebaseerd op de aankoopprijs. Het werken met een vergoeding als percentage van de verkoopprijs betekent dat mensen een vertaalslag moeten maken naar de verwachte kosten, dit bemoeilijkt de beoordeling van tarieven en gaat daarmee ten koste van de transparantie van de markt. Ook zou een vergoeding op basis van de aankoopprijs een kleine prikkel kunnen geven voor de makelaar om op een hogere aankoopprijs uit te komen. De prikkel die hiervan uitgaat om op een hogere aankoopprijs uit te komen, kan genuanceerd worden. Bijvoorbeeld, op een woningprijs van 300.000 euro in plaats van 295.000 euro, stijgt de vergoeding bij een tarief van 1% met 50 euro, namelijk van 2950 naar 3.000 euro. Overigens heeft een makelaar uiteraard een bedrijfsmatig belang bij het leveren van een goede dienstverlening, en daarmee het zoveel mogelijk drukken van de aankoopprijs. Indien de makelaar desondanks niet in het belang van de consument handelt, heeft de consument de mogelijkheid om een beroep te doen op de geschillenregeling, een klacht in te dienen bij de tuchtrechter of een civiele procedure te starten.