

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

## 2564

Vragen van de leden **Jasper van Dijk** en **Beckerman** (beiden SP) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *discriminatie op bestelling door verhuurmakelaars* (ingezonden 17 april 2019).

Antwoord van Minister **Ollongren** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 7 mei 2019).

### Vraag 1

Kent u de uitzending van Radar waaruit blijkt dat negentig procent van de verhuurmakelaars bereid is om op verzoek te discrimineren?<sup>1</sup> Wat is uw oordeel daarover?

### Antwoord 1

Ja, ik ken de uitzending. Ik vind deze cijfers zeer teleurstellend en onacceptabel.

### Vraag 2

Deelt u de mening dat deze «discriminatie op bestelling» onaanvaardbaar is en dat u alles moet doen om dit aan te pakken?

### Antwoord 2

Uiteraard acht ik het onaanvaardbaar dat makelaars bereid blijken op aanvraag te discrimineren op de herkomst van kandidaat-huurders. Zoals bekend maakt de aanpak van discriminatie op de woningmarkt deel uit van het project Goed Verhuurderschap, waarover ik u heb geïnformeerd bij brief van 9 november 2018 (Kamerstuk 32 847, nr. 439). Als gevolg daarvan is het onderwerp een aantal keren besproken met de partijen die deelnemen aan dit project (met name verhuurders en bemiddelaars) en hebben deze partijen zich verplicht hun commitment aan de aanpak zoals neergelegd in deze brief uit te spreken naar de hele sector. Tevens is in dit kader, ter vergroting van het inzicht, afgesproken onderzoek uit te laten voeren door de Radbouduniversiteit in Nijmegen. Hiermee komen de verschillende vormen van discriminatie op de woningmarkt in beeld en worden mogelijke instrumenten ter bestrijding ervan gezien. Tevens is onderdeel van deze aanpak de steun van het Rijk voor een pilot in Rotterdam om op lokaal niveau een aanpak van discriminatie op de woningmarkt te ontwikkelen en de opgedane kennis

<sup>1</sup> uitzending Radar, 15 april 2019

hierover te delen met andere gemeenten die hiermee aan de slag willen. Tot slot voer ik de recent in uw Kamer aangenomen moties over dit onderwerp (Kamerstuk 32 847, nr. 508, nr. 510, nr. 513 en nr. 515) met urgentie uit.

Vraag 3

Erkent u dat zelfregulering niet werkt, gezien de onthullende resultaten van dit onderzoek van Radar?

Vraag 10

Wilt u ophouden met halfzachte maatregelen (zelfregulering) en nu echt paal en perk stellen aan discriminatie op bestelling in makelaarsland? Zo nee, hoe voorkomt u dat we volgend jaar exact dezelfde resultaten te zien krijgen bij Radar?

Antwoord 3 en 10

Discriminatie is een zeer taai en moeilijk te bestrijden fenomeen, omdat het meestal niet in de openbaarheid plaatsvindt. Het speelt niet alleen op de woningmarkt, maar ook bijvoorbeeld op de arbeidsmarkt en bij stages in het onderwijs. De enige manier om dit fenomeen effectief aan te pakken is door een cultuurverandering te bewerkstelligen. Dit zal echter niet lukken door als Rijk eenzijdig maatregelen aan te kondigen van bovenaf. Het kan alleen als alle betrokken partijen, waaronder ook de huursector, gezamenlijk een front vormen. Ik blijf daarom de samenwerking met deze sector zoeken. Uit de uitzending van Radar blijkt wel dat er binnen de sector van bemiddelaars op de woningmarkt het afgelopen jaar nog zeer weinig verbeterd is. Het aantal makelaars dat bereid blijkt tot discriminatie ligt nog ongeveer op hetzelfde, zeer hoge percentage. De maatregelen die door de sector genomen zijn, zijn vooralsnog dus onvoldoende. Meer is nodig, en dat zal ik ook zeer helder naar voren brengen bij de brancheorganisaties.

Vraag 4

Gaat u in gesprek met Radar met als doel om alle discriminerende verhuurmakelaars, die bij de redactie bekend zijn, aan te pakken?

Vraag 5

Bent u bereid om ook andere discriminerende verhuurmakelaars op te sporen en te vervolgen?

Antwoord 4 en 5

Na de publicatie over woningmarktdiscriminatie in de Groene Amsterdammer, nu ruim een jaar geleden, heb ik onderzocht of een directe aanpak van de makelaars uit dat onderzoek mogelijk was. Dit bleek op juridische gronden niet het geval. De onderzoeken van de Groene Amsterdam en van Radar tonen aan dat een groot deel van de makelaars bereid is tot discriminatie. Bereidheid tot discriminatie is echter nog geen feitelijke discriminatie, en dus is er hier nog geen sprake van een gepleegd strafbaar feit. Vervolging is hier daarom niet kansrijk.

Om dezelfde reden zal ook door het Rijk uitgevoerd «mystery guest»-onderzoek niet ingezet kunnen worden voor opsporing en vervolging. In de uitvoering van de motie Van Eijs, Gijs van Dijk, Smeulders en Yesilgöz-Zegerius (Kamerstuk 32 847, nr. 515) bekijk ik echter wel of de «mystery guest» een geschikt instrument is om in te zetten voor monitoring, afschrikking en het corrigeren van makelaars die de fout ingaan. Het liefst zie ik nog altijd dat de branche dit soort maatregelen zelf neemt. Zij staan dichter bij de praktijk en hebben met het ontnemen van het lidmaatschap een directe corrigerende maatregel in handen. Ik zal hier dan ook bij de brancheorganisaties op aandringen.

Vraag 6

Op welke andere manieren gaat u deze verhuurmakelaars aanpakken? Kunt u ervoor zorgen dat discriminerende verhuurmakelaars dit beroep niet langer mogen uitvoeren?

Vraag 7

Bent u bereid over te gaan op naming and shaming door de discriminerende verhuurmakelaars overzichtelijk op een website te publiceren?

#### Antwoord 6 en 7

Nederland kent geen vergunningsstelsel voor het beroep van makelaar. Het is daarom niet mogelijk om personen te verbieden dit beroep uit te voeren. Wel vind ik dat een makelaar die aangeeft bereid te zijn tot discriminatie sancties van zijn beroepsorganisatie moet ondervinden, waaronder de mogelijkheid het lidmaatschap van zijn brancheorganisatie te verliezen. Uw kamer heeft hiertoe recent ook een motie van de heer Azarkan aangenomen (Kamerstuk 32 847, nr. 510). Ik ga dit binnenkort met de brancheorganisaties bespreken en ik zal er op aandringen dat zij hier serieus werk van maken.

Daarbovenop zou ik graag zien dat deze organisaties, bijvoorbeeld door middel van «mystery guest»-onderzoek, ook zelf actief gaan controleren of hun leden bereid zijn tot discriminatie, en actie ondernemen waar dit het geval blijkt.

Ik kan mij ook voorstellen dat het effectief kan zijn om makelaars die de fout ingaan met naam en toenaam te benoemen, om zo een afschrikwekkend effect te bewerkstelligen. Het is dan niet aan het Rijk om een dergelijke lijst te publiceren. De sector dient ook hier zelf zijn verantwoordelijkheid te pakken. Over deze onderwerpen ga ik eveneens in gesprek met de brancheorganisaties.

#### Vraag 8

Waarom komt het nog steeds voor dat verhuurdermakelaars dubbele bemiddelingskosten vragen, hoewel dit niet mag? Is er sprake van een andere werkwijze bij de Autoriteit Consument en Markt, en bent u van mening dat er hardere sancties moeten komen en consequenties uit de resoluten dienen te volgen?<sup>2</sup>

#### Antwoord 8

Zoals ik recent in antwoord op Kamervragen van de heer Nijboer (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2018–2019, nr. 2189) heb toegeelicht, ben ik verheugd over de aankondiging van de Autoriteit Consument & Markt (ACM), waar u aan refereert, dat zij intensiever op gaat treden tegen huurbemiddelaars die ten onrechte bemiddelingskosten in rekening brengen aan huurders. Het is een logisch vervolg van de geïntensiveerde contacten van mijn departement met de ACM. Deze contacten hebben ertoe geleid dat ik verschillende vormen van verkapte bemiddelingskosten heb verduidelijkt zodat ACM haar handhaving scherper kan inzetten.

De wet is duidelijk. Het is verboden om, onder welke benaming dan ook, kosten bij de huurder in rekening te brengen in het geval dat de bemiddelaar (ook) in opdracht van de verhuurder bemiddelt. Met diverse partijen verken ik hoe gericht opgetreden kan worden tegen deze malafide praktijk. In mijn brief van 9 november 2018 over Goed verhuurderschap (Kamerstuk 32 847, nr. 439) licht ik dit uitgebreid toe. Ik kan echter niet garanderen dat bemiddelaars nooit meer ten onrechte bemiddelingskosten in rekening (blijven) brengen. Dat komt mede doordat bemiddelaars nieuwe wegen kunnen zoeken om al dan niet geoorloofde verdienmodellen in de markt neer te zetten. Daarom is hier in de contacten met de ACM blijvende aandacht voor. Bij een overtreding kan de ACM een boete opleggen aan de overtreder en eventueel aan degene die opdracht tot deze overtreding heeft gegeven of er een leidinggevende rol in heeft gespeeld. De boete kan oplopen tot € 900.000 per overtreding. In sommige gevallen kan de boete nog hoger zijn en een percentage van de totale jaaromzet bedragen.

Naast handhaving blijft het belangrijk dat huurders zo vaak mogelijk ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten terugvorderen. Niet alleen om de schade die zij zelf hebben geleden terug te draaien, maar ook om verhuurbemiddelaars te ontmoedigen dergelijke kosten in rekening te brengen. De ACM heeft geconstateerd dat malafide bemiddelaars voorheen een maand huur in rekening brachten maar nu een zodanig laag bedrag in rekening brengen dat de huurder minder gauw de stap zet om het geld, desnoods via de rechter, terug te vorderen. Naast de aankondiging hiertegen op te gaan treden verwijst de ACM gedupeerden naar haar consumentenloket ConsuWijzer. Daar kunnen consumenten meer informatie vinden over hun rechten bij huurbemiddeling en een voorbeeldbrief waarmee zij de ten

<sup>2</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-onterechte-kosten-bij-huurbemiddeling-aan>

onrechte in rekening gebrachte kosten kunnen terugvorderen. Verder is op de website van de Woonbond een deurwaarderscheck te vinden, aan de hand waarvan de huurder kan beoordelen of hij kans maakt met het terugvorderen van de betaalde bemiddelingskosten. Bovendien is op de website van de Woonbond een modelbrief te vinden waarmee huurders de ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten van de bemiddelaar kunnen terugvorderen.

Ten slotte is op de website van de NVM informatie te vinden over het terugvorderen van ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten, inclusief een voorbeeld van een terugvorderingsbrief en een voorbeelddagvaarding.

#### Vraag 9

Ben u bereid om te onderzoeken in hoeverre bemiddelingskosten worden ingezet om te discrimineren en mensen uit te sluiten?

#### Antwoord 9

Zoals reeds eerder aan uw Kamer is aangegeven (bijvoorbeeld in het Vragenuur van dinsdag 16 april 2019), is als onderdeel van het project Goed Verhuurderschap onderzoek uitgezet naar discriminatie op de woningmarkt bij de Radbouduniversiteit in Nijmegen. Dit onderzoek loopt nu. De resultaten verwacht ik kort na de zomer met u te kunnen delen.