

VERWEY JONKER Instituut

Ervaringen met makelaars

Bas Tierolf

Inhoud

1 Inleiding 3

1.1. Doel en onderzoeksvragen 3

1.2. Uitwerking van het onderzoek 3

1.3. Opbouw van het rapport 5

2 Steekproef en ervaringen met aan/verkoop woning 6

2.1. Samenstelling steekproef 6

2.2. Contacten met makelaars 7

3 Ervaringen met makelaars in het aan/verkoopproces 8

3.1. Vergelijking respondenten met en zonder negatieve ervaringen 8

3.2. Negatieve ervaringen in de makelaardij 9

4 Beschrijving van de ervaringen respondenten 14

4.1. Eigen aankoopmakelaar bij aankoop van een woning 14

4.2. Verkoopmakelaar van de andere partij bij de koop van een woning 15

4.3. Eigen verkoopmakelaar bij de verkoop van de eigen woning 18

4.4. Aankoopmakelaar andere partij bij de verkoop van de eigen woning 20

4.5. Aanvullingen vanuit de interviews 20

5 Betekenis voor beleid en toezicht 23

5.1. Adviezen voor het ministerie van BZK 23

5.2. Adviezen voor brancheorganisaties van makelaars 23

5.3. Kernboodschap 24

6 Samenvatting 26

1 Inleiding

In 2024 verscheen de 'Evaluatie Verbeterplan vertrouwen in het koopproces' van RIGO in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties (BZK). Het in de titel van dit rapport genoemde verbeterplan vertrouwen in het koopproces, komt voort uit een initiatief van de Vereniging Eigen Huis (VEH) in 2021, waarbij zij gedurende ruim twee maanden een meldpunt had om oneerlijke biedingspraktijken in de makelaardij te inventariseren. Uiteindelijk kwamen bij dit meldpunt 1100 meldingen binnen. Het meldpunt was het startpunt voor het verbeterplan 'vertrouwen in het koopproces' (het Verbeterplan), dat door alle relevante brancheorganisaties (BO's) is ondertekend. Vervolgens is in 2024 de uitvoering van het Verbeterplan geëvalueerd door onderzoeksbureau RIGO. RIGO constateerde dat het lijkt alsof er voldoende bewijs is om te spreken over misstanden in de makelaardij en gaf aan dat aanvullend onderzoek hier een beter beeld van kan geven en daarmee ook nut en noodzaak van het Verbeterplan en eventuele andere regelgeving kan onderbouwen. De BO's waren van mening dat het aantal klachten bij De Geschillencommissie en het toenmalige VEH-meldpunt gering in omvang zijn. Ook werd de rol van de makelaar bij misstanden niet altijd erkend door de makelaarsverenigingen. Vandaar dat RIGO in de evaluatie de aanbeveling deed om nader onderzoek uit te voeren naar de ervaringen van consumenten met makelaars en het vertrouwen in de beroepsgroep.

De evaluatie van RIGO laat zien dat het verbeterplan nog niet goed is nageleefd en dat daarom onderzoek nodig is naar de aard en omvang van ervaringen met makelaars. Huidig onderzoek geeft een invulling aan deze vraag.

1.1. Doel en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de ervaringen met gebonden en ongebonden makelaars, en als er sprake is van een negatieve ervaring[1] de aard van deze ervaring met woningmakelaars. Op deze manier kan het Ministerie van BZK inzicht krijgen in hoeverre de huidige beleidsmaatregelen de juiste en voldoende zijn, of dat er andere maatregelen nodig zijn, of regulering nodig is om vertrouwen in het koopproces te verbeteren en negatieve ervaringen in de makelaardij te voorkomen. Daarbij is het een belangrijke vraag of het invoeren van (aanvullende) wetgeving proportioneel is.

Als hoofddoelstelling van het onderzoek werd benoemd:
Het verzamelen van informatie over negatieve ervaringen in de woningmakelaardij (koopsector) in aantallen en aard.

De hoofddoelstelling werd uitgesplitst naar de volgende onderzoeksvragen:

1. Welke negatieve ervaringen hebben consumenten bij het kopen of verkopen van een woning?
2. Hoe vaak komen deze negatieve ervaringen voor?
3. Komen ze voornamelijk voor bij ongebonden makelaars, bij leden van een branchevereniging, of zij die verbonden zijn aan een kwaliteitsregister?
4. Wat zijn de belangrijkste factoren die bijdragen aan deze negatieve ervaringen?
5. Welke maatregelen zouden op hoofdlijnen door de overheid maar ook door de sector genomen kunnen worden om de negatieve ervaringen tegen te gaan?
6. In hoeverre is regulering hierbij de oplossing?

1.2. Uitwerking van het onderzoek

Voor de beantwoording van de vragen 1. tot en met 4. is in de uitwerking van dit onderzoek uitgegaan van twee methoden van onderzoek, enerzijds een panelonderzoek, waarbij een vragenlijst werd uitgezet onder een representatieve steekproef van (potentiële) kopers en verkopers van woningen, in de afgelopen drie jaar, die gebruik hebben gemaakt van een aankoop/verkoop-makelaar voor ondersteuning in dit proces. Daarnaast werd op basis van de resultaten van de vragenlijst, met 15 invullers een verdiepend interview gehouden, waarin meer uitleg over de precieze aard en toedracht van negatieve ervaringen werd gegeven.

Belangrijk doel van de opdrachtgever was om via een onbevooroordeeld kanaal de mening van een representatieve groep over negatieve ervaringen met makelaars in beeld te krijgen. Het eerdergenoemde meldpunt van de VEH was ingericht als een meldpunt voor oneerlijke biedingspraktijken, daarmee werden kopers/huizenbezitters, die slechte ervaringen hadden, uitgenodigd zich te melden. De uitkomst is dan logischerwijze dat 100% van de melders slechte ervaringen heeft. Dit geeft geen representatief beeld van hoeveel procent van de mensen die gebruikmaken van

1 Hoewel er in de RIGO evaluatie gesproken wordt over 'misstanden', is het in de praktijk lastig om 'misstanden' goed te onderscheiden van andere (negatieve) ervaringen. Een misstand kan door een tuchtrechter op basis van de erecode van gebonden makelaars worden vastgesteld, maar ongebonden makelaars hebben geen gedragscode waarop dit kan worden getoetst en in die zin kan er dan ook bij hen geen sprake zijn van misstanden. Vanwege die reden wordt in dit onderzoek gekeken naar negatieve ervaringen, waarbij ongetwijfeld misstanden voorkomen, maar ook andere zaken waarmee consumenten in de omgang met makelaars te maken krijgen.

makelaars bij de aan- of verkoop van een woning, een negatieve ervaring hebben met deze makelaar. Om die reden is binnen huidig onderzoek gekozen voor een onbevooroordeelde benadering van mensen die te maken hebben gehad met makelaars. Hiervoor hebben wij in de uitwerking gekozen voor samenwerking met Verian, waarmee we toegang kregen tot het NIPO base panel, dat meer dan 115.000 panelleden telt. NIPO base is één van de grootste, meest responsieve en representatieve panels van Nederland.

Voorafgaand aan de start van het onderzoek heeft er eerst een overleg met de branche organisaties (BO's: NVM en Vastgoed Nederland) en de Vereniging Eigen Huis (VEH) plaatsgevonden. Hierin is het doel en de werkwijze van het onderzoek aan hen gepresenteerd en werden vragen en opmerkingen die zij ten aanzien van de werkwijze en uitwerking hadden beantwoord.

In deze rapportage wordt veel gesproken over negatieve ervaringen met makelaars, zonder dat kon worden vastgesteld of dit in alle gevallen terecht was. Soms werd weliswaar de schuld bij een makelaar gelegd, terwijl men in werkelijkheid niet voldoende op de hoogte was van de regels, of door malversaties van de andere partij in het (ver)koopproces, zonder dat een makelaar daar noodzakelijkerwijs verantwoordelijk voor was. Ook RIGO kon in haar evaluatie geen duidelijk onderscheid maken tussen negatieve ervaringen, persoonlijke voorkeuren, wangedrag en misstanden. Deze kanttekening moet wel bij de bevindingen van de respondenten worden geplaatst.

1.2.1. Panelonderzoek via Verian

Dit deel van het onderzoek betrof de eerste vier hoofdvragen in het onderzoek:

1. Welke negatieve ervaringen hebben consumenten bij het kopen of verkopen van een woning?
2. Hoe vaak komen deze negatieve ervaringen voor?
3. Komen ze voornamelijk voor bij ongebonden makelaars, bij leden van een brancheverenging, of zij die verbonden zijn aan een kwaliteitsregister?
4. Wat zijn de belangrijkste factoren die bijdragen aan negatieve ervaringen?

Deze hoofdvragen werden vertaald naar enquêtevragen die werden voorgelegd aan het online panel NIPO base. Bij de vraagstelling zijn de resultaten van het meldpunt oneerlijke biedingspraktijken van de Vereniging Eigen Huis uit 2021 meegenomen, om de vraagstelling zo dicht mogelijk bij de dagelijkse praktijk van het (ver)koopproces te houden.

Om ervoor te zorgen dat in het panel alleen personen meegenomen werden die in de afgelopen drie jaar een woning hebben gekocht of verkocht, of die met een makelaar het koop/verkoopproces zijn ingegaan zonder tot een definitieve koop/verkoop te komen, en die zelf geen makelaar zijn of voor een makelaar werken, is gebruik gemaakt van screening. Deze screening werd uitgevoerd in de maandelijkse screeningsomnibus van Verian.

De screening bestaat uit selectievragen om de steekproef voor het vervolgonderzoek vast te stellen en start aan het begin van elke maand, met een doorlooptijd van 4 weken. In deze periode worden 30.000 tot 35.000 panelleden gescreend. In de screening van november is een vraag opgenomen of men in de afgelopen drie jaar bezig is geweest met de aan- of verkoop van een woning. In totaal hebben van de 30.354 personen die de screeningsvraag invulden, ongeveer 3.500 mensen deze vraag positief beantwoord. Met het oog op de gewenste respons van 1.500 zijn 3.200 van deze mensen vervolgens benaderd voor onze vragenlijst, hetgeen leidde tot een definitieve respons van 1.542 deelnemers.

De vragenlijst bestond uit 20 vragen, na afstemming met de opdrachtgever en overleg met Verian, kwamen we tot een definitieve versie die door Verian geprogrammeerd en getest is.

De steekproef bestaat uit personen van 18 jaar en ouder die de afgelopen drie jaar een huis gekocht en/of verkocht hebben, of die stappen in dit proces hebben gezet zonder daadwerkelijke koop/verkoop als eindresultaat. Deze personen zijn via de maandelijkse screening geïdentificeerd. Respondenten die makelaar zijn of bij een makelaarskantoor werken, werden door middel van een selectievraag aan het begin van de vragenlijst uitgesloten van deelname. Een belangrijk aspect in de vragenlijst betreft het onderscheid tussen gebonden en ongebonden makelaars (qua brancheverenging) en makelaars die verbonden zijn aan een kwaliteitsregister. Aangezien we niet naar individuele makelaars vragen, moesten de respondenten dit via de vraagstelling (verplicht) aangeven.

De vragenlijst werd online afgenomen. De respondenten ontvingen een e-mail met de link naar de vragenlijst. In het uiteindelijke databestand werden de volgende achtergrondkenmerken geleverd vanuit de Verian database: gender, leeftijd, opleiding, regio, huishoudgrootte en sociale klasse.

In de analyse werd enerzijds gekeken naar de antwoorden op de vragen, maar daarnaast werden ook de kenmerken van de respondenten meegenomen om de mogelijke invloed daarvan op de uitkomsten te bepalen. Dit leverde uiteindelijk meer genuanceerde informatie op ten aanzien van de factoren die bijdragen aan de negatieve ervaringen met makelaars.

In de bespreking van de resultaten wordt onderzoekstechnische taal zoveel mogelijk vermeden, de resultaten zijn echter wel statistisch getoetst. Dus wanneer gesproken wordt over een 'verschil' of over 'meer' of 'minder', 'oververtegenwoordiging' of 'ondervertegenwoordiging', kan men ervan uitgaan dat getoetst is of dit statistisch significant was, hetgeen wil zeggen dat een verschil zo duidelijk was dat het waarschijnlijk niet op toeval berust.

1.2.2. Interviews

In de uitwerking van het onderzoek is op voorhand rekening gehouden met aanvullende interviews met mensen die aangeven een negatieve ervaring te hebben meegemaakt, om meerdere redenen. Als eerste voor verdieping en contextualisering, de vragenlijsten signaleren dat er negatieve ervaringen zijn, maar geven beperkt inzicht in hoe en waarom deze plaatsvinden. Interviews maken het mogelijk om concrete situaties en mechanismen te reconstrueren, context (marktdruk, rol van makelaar, onderhandelingsproces) beter te begrijpen en om nuances en uitzonderingen te identificeren.

Daarnaast helpen de interviews om uitkomsten uit de enquête te toetsen, ambiguïteiten in vragen of antwoorden te verklaren en eventuele vertekening (bijv. interpretatieverschillen) te detecteren.

Verder geven interviews inzicht in mechanismen en patronen, door door te vragen kunnen achterliggende oorzaken worden blootgelegd, zoals structurele prikkels (bijv. verdienmodellen) en gedragsnormen binnen de sector. De interviews maken het mogelijk om de ernst, frequentie en impact van de verschillende categorieën negatieve ervaringen beter in te schatten en te verhelderen wat consumenten zien als een negatieve ervaring. Richting beleid zijn concrete casussen waardevol omdat ze bevindingen begrijpelijk en overtuigend maken, ze ondersteunen aanbevelingen met praktijkvoorbeelden. Interviews leveren informatie over hoe negatieve ervaringen worden ervaren door betrokkenen, waar interventies effectief kunnen zijn en mogelijke oplossingsrichtingen vanuit de praktijk. Op deze manier verhogen aanvullende interviews de validiteit, diepgang en bruikbaarheid van het onderzoek door surveybevindingen te verklaren, te concretiseren en te verrijken met context en mechanismen.

In de uitwerking van de onderzoeksopzet was uitgegaan van 15 tot 20 aanvullende interviews. Om voldoende respondenten hiervoor te vinden, werd aan het eind van de online vragenlijst aan iedereen die een negatieve ervaring had aangegeven, gevraagd of ze (tegen een geringe vergoeding) mee wilden werken aan een aanvullend interview, hiervoor dienden ze hun contactgegevens door te geven in de vragenlijst. Uiteindelijk hebben 97 respondenten aangegeven mee te willen werken aan een aanvullend interview. Op basis van de antwoorden op de vragenlijst, persoonlijke kenmerken en vooral de soort en aard van de negatieve ervaringen die men had aangegeven, bleef een shortlist van 25 personen over die allen werden benaderd voor het interview. Dit resulteerde uiteindelijk in 15 geslaagde interviews.

1.3. Opbouw van het rapport

In deze rapportage wordt ingegaan op de aard en omvang van de negatieve ervaringen met makelaars ten aanzien van particuliere koopwoningen. Als eerste wordt in hoofdstuk 2 de steekproef beschreven die heeft meegedaan aan het onderzoek, op basis van de achtergrondkenmerken. Daarbij wordt aangegeven hoe vaak men in de afgelopen drie jaar bij de aan- of verkoop van een woning te maken heeft gehad met een makelaar.

Daarna wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de ervaringen die men met makelaars heeft gehad. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen vier soorten makelaarscontacten. Vervolgens wordt ingegaan op de negatieve ervaringen die men tijdens deze vier soorten makelaarscontacten heeft meegemaakt. Hierbij wordt aangegeven welk soort negatieve ervaringen voorkwamen, hoe vaak ze voorkwamen en hoe vaak ze bij welk soort makelaarscontact voorkwamen.

Daarna wordt in hoofdstuk 4 ingegaan op de verhalen die de respondenten hebben verteld ten aanzien van hun negatieve ervaringen, aangevuld met de informatie uit de interviews. Hoofdstuk 5 gaat in op de onderzoeksvragen 5. en 6., de betekenis van de negatieve ervaringen vanuit het beleids- en toezichtperspectief, zowel voor de overheid als voor de sector. Hierbij wordt gekeken welke interventies mogelijk effectief kunnen zijn en welke partijen daarbij betrokken zouden kunnen/moeten worden. Hoofdstuk 6 ten slotte geeft een samenvatting van dit rapport.

2 Steekproef en ervaringen met aan/verkoop woning

De vragenlijst is ingevuld door 1.542 personen die in de afgelopen drie jaar een woning hebben gekocht of verkocht, of aantoonbaar stappen hebben gezet in dit proces zonder dat dit uiteindelijk tot een daadwerkelijke koop of verkoop heeft geleid.

2.1. Samenstelling steekproef

Onderstaande tabel laat zien hoe deze onderzoeksgroep is samengesteld naar relevante achtergrondkenmerken.

Tabel 1. Samenstelling van de steekproef naar achtergrondvariabelen

Geslacht	Aantal	Percentage
Man	739	47,9%
Vrouw	793	51,4%
Andere	10	0,6%
Totaal	**1542**	**100%**
Leeftijd	**Aantal**	**Percentage**
18-34 jaar	194	12,6%
35-44 jaar	372	24,1%
45-54 jaar	279	18,1%
55-64 jaar	291	18,9%
65 jaar en ouder	406	26,3%
Totaal	**1542**	**100%**
Hoogst gevolgde opleiding	**Aantal**	**Percentage**
Laag	155	10,1%
Midden	395	25,6%
Hoog	988	64,1%
Onbekend	4	0,3%
Totaal	**1542**	**100%**
Sociale klasse (Uit opleiding en beroep hoofdkostwinner)	**Aantal**	**Percentage**
Hoog	1060	68,7%
Midden	252	16,3%
Laag	228	14,8%
Onbekend	2	0,1%
Totaal	**1542**	**100%**
Omvang huishouden	**Aantal**	**Percentage**
eenpersoons	471	30,5%
tweepersoons	599	38,8%
driepersoons	174	11,3%
Vier-persoons	218	14,1%
vijf of meer personen	80	5,2%
Totaal	**1542**	**100%**
Regio	**Aantal**	**Percentage**
G3 + randgemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag)	163	10,6%
West (Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland excl. G3 en randgem.)	492	31,9%
Noord (Groningen, Friesland, Drenthe)	168	10,9%
Oost (Overijssel, Gelderland, Flevoland)	349	22,6%
Zuid (Zeeland, Noord-Brabant, Limburg)	370	24,0%
Totaal	**1542**	**100%**

Bij de interpretatie van de uitkomsten is van belang dat deze groep niet zonder meer representatief is voor de gehele Nederlandse bevolking. De doelgroep bestaat immers uit personen die recent betrokken waren bij de aan- of verkoop van een woning; deze groep is naar verwachting anders samengesteld dan de bevolking als geheel. Dat komt ook tot uitdrukking in de uiteindelijke steekproef. Naar geslacht is de verdeling evenwichtig: mannen en vrouwen zijn ieder ongeveer voor de helft vertegenwoordigd.

Naar leeftijd zijn de verschillen duidelijker. Jongere volwassenen van 18 tot en met 34 jaar zijn aanzienlijk ondervertegenwoordigd: zij vormen bijna een kwart van de bevolking, maar 12,6% van de steekproef. Daartegenover staat een duidelijke oververtegenwoordiging van 35- tot en met 44-jarigen: deze groep vormt ongeveer 12,5% van de bevolking, maar ruim 24% van de steekproef. Ook de drie oudere leeftijdscategorieën zijn oververtegenwoordigd, telkens met ongeveer zes procentpunt.

Ook naar opleidingsniveau en sociale klasse is de steekproef selectief samengesteld. Personen met een hoge opleiding en personen uit een hoge sociale klasse zijn sterk oververtegenwoordigd. Gezien de aard van de onderzoekspopulatie — mensen die recent actief waren op de koopwoningmarkt — is dit patroon verklaarbaar, omdat men meer te besteden heeft en sneller in inkomen stijgt waardoor ze frequenter verhuizen dan overige groepen. Dat is wel relevant voor de duiding van de resultaten.

De verdeling naar huishoudomvang laat eveneens enkele verschuivingen zien. Eenpersoonshuishoudens zijn, vergeleken met hun aandeel in de bevolking, licht ondervertegenwoordigd, terwijl tweepersoonshuishoudens juist licht oververtegenwoordigd zijn. Huishoudens van drie personen of meer sluiten goed aan bij de bevolkingsverdeling. Regionaal gezien is de steekproef relatief evenwichtig over Nederland verdeeld.

2.2. Contacten met makelaars

Samen waren de 1.542 respondenten in de afgelopen drie jaar 3.312 keer betrokken bij de aan- of verkoop van een woning. Daarbij ging het niet uitsluitend om afgeronde transacties: ook situaties waarin het proces niet tot een daadwerkelijke koop of verkoop leidde, zijn meegenomen. Gemiddeld betekent dit dat respondenten in deze periode 2,15 keer met een aan- of verkoopproces te maken hadden.

In dezelfde periode hadden de respondenten gezamenlijk contact met 4.035 makelaars. Gemiddeld kwam dit neer op 2,62 makelaarscontacten per respondent.

Een substantieel deel van de respondenten rapporteerde negatieve ervaringen: 429 van de 1.542 respondenten (27,8%) gaf aan ten minste één slechte ervaring met een makelaar te hebben gehad.

In totaal werden over 601 makelaars slechte ervaringen gerapporteerd. Afgezet tegen het totale aantal makelaarscontacten (4.035) betekent dit dat bij 14,9% van alle contacten sprake was van een negatieve ervaring. Daarmee gaat het niet om incidentele signalen, maar om een omvang die relevant is voor de verdere analyse van negatieve ervaringen in de makelaardij.

3 Ervaringen met makelaars in het aan/verkoopproces

Dit hoofdstuk vormt een belangrijke stap in het duiden van de ervaringen van respondenten met makelaars. Door eerst te analyseren in hoeverre respondenten met negatieve ervaringen verschillen van respondenten zonder negatieve ervaringen, ontstaat zicht op mogelijke risicofactoren en patronen. Vervolgens wordt de aard van de negatieve ervaringen nader uitgewerkt, zodat duidelijker wordt welke vormen van negatieve ervaringen respondenten in de praktijk ervaren en welke betekenis deze hebben voor het vertrouwen in het aan- en verkoopproces.

3.1. Vergelijking respondenten met en zonder negatieve ervaringen

Allereerst zijn respondenten met en zonder negatieve ervaringen vergeleken op de eerder beschreven achtergrondkenmerken. De onderstaande tabel geeft deze vergelijking weer.

Tabel 2. Vergelijking steekproef wel/geen slechte ervaringen

Geslacht	Geen slechte ervaring	Minimaal 1 slechte ervaring
Man	47,9%	48,0%
Vrouw	51,4%	51,5%
Andere	0,7%	0,5%
Leeftijd		
18-34 jaar	12,5%	12,8%
35-44 jaar	22,6%	28,0%
45-54 jaar	17,6%	19,3%
55-64 jaar	19,3%	17,7%
65 jaar en ouder	27,9%	22,1%
Hoogst gevolgde opleiding		
Laag	10,8%	8,2%
Midden	26,0%	24,7%
Hoog	62,9%	67,1%
Onbekend	0,4%	0,0%
Sociale klasse (Uit opleiding en beroep hoofdkostwinner)		
Hoog	67,7%	71,6%
Midden	16,3%	16,6%
Laag	15,9%	11,9%
Onbekend	0,2%	0,0%
Omvang huishouden		
eenpersoons	30,5%	30,8%
tweepersoons	39,9%	36,1%
driepersoons	10,7%	12,8%
Vier-persoons	14,4%	13,5%
vijf of meer personen	4,6%	6,8%
Regio		
G3 + randgemeenten (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag)	10,1%	11,6%
West (Utrecht, Noord-Holland, Zuid-Holland excl. G3 en randgem.)	32,6%	30,1%
Noord (Groningen, Friesland, Drenthe)	10,6%	11,7%
Oost (Overijssel, Gelderland, Flevoland)	22,8%	22,1%
Zuid (Zeeland, Noord-Brabant, Limburg)	23,8%	24,5%

Uit de vergelijking blijkt dat de verschillen tussen beide groepen op basis van achtergrondkenmerken beperkt zijn. Geslacht, leeftijd, opleidingsniveau, sociale klasse, huishoudengrootte en regio lijken daarmee geen doorslaggevende verklaring te bieden voor het al dan niet meemaken van negatieve ervaringen met makelaars.

en mogelijke aanvullende verklaring is de mate waarin respondenten vooraf bekend waren met het aan- en verkoopproces van een woning. Respondenten is daarom gevraagd om hun eigen kennis van dit proces voorafgaand aan de start ervan te beoordelen met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

Ook op dit punt verschillen beide groepen nauwelijks. Respondenten zonder negatieve ervaringen gaven hun kennis gemiddeld een 6,6; respondenten met negatieve ervaringen kwamen uit op een vrijwel gelijk gemiddelde van 6,7. Om te voorkomen dat dit gemiddelde eventuele scheve verdelingen maskeert, is daarnaast gekeken naar het aandeel respondenten dat zichzelf een onvoldoende gaf. Ook daar is het verschil minimaal: 21,8% van de respondenten zonder negatieve ervaringen en 21,4% van de respondenten met negatieve ervaringen beoordeelde de eigen kennis als onvoldoende.

Een duidelijker onderscheid ontstaat wanneer wordt gekeken naar het aantal keren dat respondenten in de afgelopen drie jaar betrokken waren bij de aan- of verkoop van een woning. Hier is wel sprake van een significant verschil. Respondenten zonder negatieve ervaringen waren gemiddeld twee keer betrokken bij een aan- of verkoopproces, terwijl respondenten met negatieve ervaringen gemiddeld drie keer met een dergelijk proces te maken hadden. Dit wijst erop dat de kans op een negatieve ervaring mede samenhangt met de mate van blootstelling aan makelaarscontacten.

Een aanvullende factor die nadrukkelijk aandacht verdient, is de eerdere ervaring van respondenten op de woningmarkt. Aan respondenten die een slechte ervaring rapporteerden, is gevraagd hoe lang vóór deze ervaring, zij voor het laatst actief waren in een aan- of verkoopproces.

Tabel 3. **Tabel 3 Hoe lang geleden bent u actief geweest op de woningmarkt vóór de slechte ervaring?**

	Aantal	Percentage
Niet, de slechte ervaring was de eerste keer dat ik actief was	87	20,3%
Minder dan één jaar voor de ervaring met deze makelaar	37	8,6%
Tussen 1-3 jaar voor de ervaring met deze makelaar	68	15,9%
Tussen 3-5 jaar voor de ervaring met deze makelaar	50	11,7%
Meer dan 5 jaar voor de ervaring met deze makelaar	187	43,6%
Totaal	**429**	**100,0%**

De uitkomsten laten een duidelijk patroon zien. Eén op de vijf respondenten met een slechte ervaring had op dat moment voor het eerst contact met een makelaar in het kader van een aan- of verkoopproces. Daarnaast was de grootste groep, bijna 44%, al meer dan vijf jaar niet actief geweest op de woningmarkt. Daarmee had bijna twee derde van deze respondenten geen of slechts zeer beperkte recente ervaring met het proces. Dit onderstreept dat beperkte recente woningmarktervaring een relevante kwetsbaarheidsfactor kan zijn bij negatieve ervaringen met makelaars. Vooral starters en mensen die na langere tijd opnieuw de woningmarkt betreden, lijken daardoor extra afhankelijk van duidelijke informatie, transparante communicatie en professioneel handelen van makelaars.

3.2. Negatieve ervaringen in de makelaardij

Deze paragraaf verdiept de gerapporteerde negatieve ervaringen met makelaars en maakt inzichtelijk bij welk type makelaarscontact deze ervaringen zich vooral voordoen. Zoals hiervoor beschreven, rapporteerden respondenten in de afgelopen drie jaar negatieve ervaringen met 601 van de in totaal 4.035 makelaars met wie zij contact hadden.

3.2.1. Soort makelaar

Respondenten konden in de vragenlijst over maximaal vier makelaars nadere informatie geven over hun negatieve ervaring. Daardoor konden niet alle 601 gerapporteerde makelaarscontacten in de verdiepende analyses worden meegenomen. Voor 547 makelaars zijn aanvullende gegevens beschikbaar over zowel het type makelaar als de aard van de negatieve ervaring.

Voor de analyse zijn vier typen makelaarscontacten onderscheiden:

1. De eigen aankoopmakelaar bij de koop van een woning
2. De verkoopmakelaar van de andere partij bij de koop van een woning
3. De eigen verkoopmakelaar bij de verkoop van de eigen woning
4. De aankoopmakelaar andere partij bij de verkoop van de eigen woning

Omdat deze typen makelaarscontacten in het aan- en verkoopproces in beginsel alle een eigen, herkenbare rol vervullen, biedt de verdeling van negatieve ervaringen over deze typen belangrijke aanwijzingen voor waar knelpunten zich vooral concentreren. Waarbij we wel moeten melden dat verkoopmakelaars relatief veel vaker worden ingehuurd dan aankoopmakelaars. De meerderheid van de huizenverkopers kiest voor professionele begeleiding middels een verkoopmakelaar, maar slechts een minderheid van de kopers huurt een aankoopmakelaar in. Hierdoor verwachten we scheve verhouding tussen de vier soorten makelaars, maar een duidelijke over- of ondervertegenwoordiging van een bepaald type makelaar bij de negatieve ervaringen wijst daarmee toch op onderdelen van het proces die extra aandacht vragen.

Tabel 4 geeft weer bij welk type makelaar respondenten hun negatieve ervaring hebben gerapporteerd.

Tabel 4. **Negatieve ervaringen naar soort makelaar**

	Aantal	Percentage
Eigen aankoopmakelaar bij de koop van een woning	67	12,2%
Verkoopmakelaar van de andere partij bij de koop van een woning	308	56,3%
Eigen verkoopmakelaar bij de verkoop van de eigen woning	142	26,0%
Aankoopmakelaar andere partij bij de verkoop van de eigen woning	30	5,5%
Totaal	**547**	**100%**

De verdeling laat een uitgesproken patroon zien. Meer dan de helft van de negatieve ervaringen heeft betrekking op de verkoopmakelaar van de andere partij bij de koop van een woning (56,3%). Daarnaast gaat ruim een kwart van de negatieve ervaringen over de eigen verkoopmakelaar bij de verkoop van de eigen woning (26,0%). Negatieve ervaringen met de eigen aankoopmakelaar bij aankoop komen duidelijk minder vaak voor (12,2%), net als negatieve ervaringen met de aankoopmakelaar van de andere partij bij verkoop (5,5%).

Daarmee concentreert het grootste deel van de gerapporteerde negatieve ervaringen zich rond verkoopmakelaars: samen goed voor ruim 82% van alle negatieve ervaringen. Daarnaast heeft bijna 62% betrekking op een makelaar die niet door de respondent zelf was ingehuurd, maar optrad namens de andere partij. Dit maakt duidelijk dat negatieve ervaringen niet alleen ontstaan in de directe opdrachtnemer-opdrachtgeverrelatie, maar juist ook in contacten met makelaars die formeel de belangen van de andere partij vertegenwoordigen.

3.2.2. Soort negatieve ervaringen

Naast het type makelaar is respondenten gevraagd naar de aard van de negatieve ervaring. Zij konden daarbij kiezen uit verschillende vormen van onwenselijk gedrag en waar nodig een eigen toelichting geven. Omdat per negatieve ervaring meerdere antwoorden mogelijk waren, ligt het totaal aantal genoemde onderwerpen hoger dan het aantal gerapporteerde negatieve ervaringen.

Tabel 5 laat zien welke typen negatieve ervaringen zijn genoemd en hoe vaak deze in totaal voorkomen.

Tabel 5. **Totaal soorten negatieve ervaringen met makelaars**

	Aantal	Percentage
Vriendjespolitiek onder makelaars	94	6,9%
Bewuste prijsopdrijving	119	8,7%
Eigenbelang makelaar	157	11,5%
Mondeling akkoord verbroken	34	2,5%
Gebrekkige informatie	**268**	**19,6%**
Oneerlijke toewijzing	49	3,6%
Desinteresse bij makelaar	225	16,4%
Bieding(en) niet doorgegeven	57	4,2%
Beloftes niet nagekomen	140	10,2%
Slecht contact	197	14,4%
Geen mogelijkheid tot bezichtiging	28	2,0%
Totaal genoemde onderwerpen tav slechte ervaringen	**1368**	**100%**

De uitkomsten laten zien dat negatieve ervaringen vooral samenhangen met tekortschietende informatievoorziening, communicatie en professionele betrokkenheid. ‘Gebrekkige informatie’ wordt het vaakst genoemd en komt in bijna één op de vijf genoemde onderwerpen voor. Daarna volgen ‘desinteresse bij de makelaar’ (ruim 16%) en ‘slecht contact’ (ruim 14%). Het zwaartepunt ligt daarmee niet bij één afgebakende vorm van malafide handelen, maar bij bredere tekortkomingen in de manier waarop makelaars consumenten informeren, begeleiden en betrekken in het proces.

Tegelijkertijd komen ook categorieën naar voren die direct raken aan de zorgvuldigheid en integriteit van het koop- en verkoopproces, zoals het verbreken van een mondeling akkoord, oneerlijke toewijzing en het niet doorgeven van biedingen. Deze categorieën worden minder vaak genoemd — respectievelijk 2,5%, 3,6% en 4,2% — maar zijn inhoudelijk zwaarwegend, omdat juist dit type gedragingen het vertrouwen in een eerlijk en transparant proces fundamenteel kan ondermijnen.

De uitsplitsing naar type makelaar maakt zichtbaar dat de aard van de negatieve ervaringen per positie in het proces verschilt. Bij de eigen aankoopmakelaar wordt eigenbelang van de makelaar het vaakst genoemd (ruim 17%), gevolgd door gebrekkige informatie en desinteresse. Bij de verkoopmakelaar van de andere partij bij aankoop staat gebrekkige informatie duidelijk voorop (bijna 23%), gevolgd door desinteresse en slecht contact. Bij de eigen verkoopmakelaar domineren desinteresse (bijna 18%), slecht contact, het niet nakomen van beloftes en gebrekkige

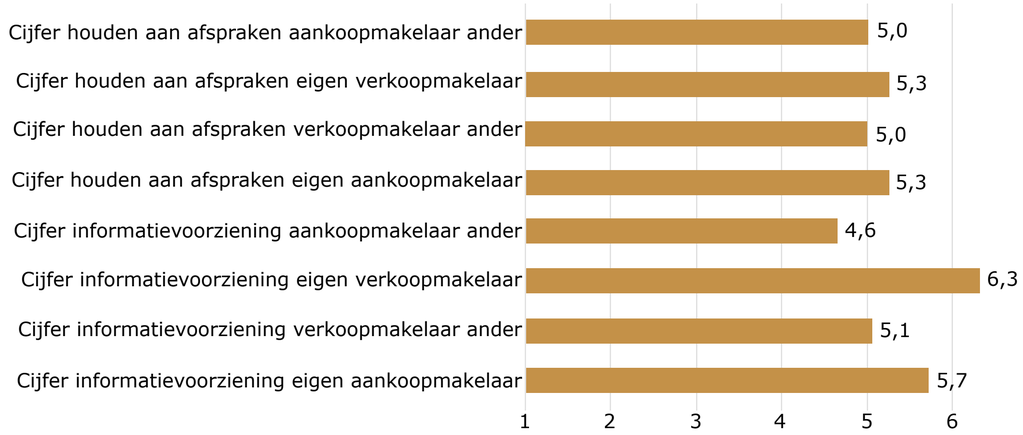
informatie. Bij de aankoopmakelaar van de andere partij bij verkoop komt desinteresse eveneens het vaakst naar voren (ruim 17%), gevolgd door eigenbelang en gebrekkige informatie. Over de typen makelaars heen ontstaat daarmee een consistent beeld: negatieve ervaringen concentreren zich rond onvoldoende informatievoorziening, gebrekkige communicatie, beperkte betrokkenheid en ervaren belangenverstrengeling.

Tabel 6. **Soort ongewenst gedrag makelaars naar type makelaar**

	Eigen aankoop-makelaar bij aankoop woning		Verkoop-makelaar andere partij bij aankoop woning.		Eigen verkoop-makelaar bij verkoop woning		Aankoop-makelaar andere partij bij verkoop woning	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Vriendjespolitiek onder makelaars	16	9,2%	43	5,4%	27	8,2%	8	11,6%
Bewuste prijsopdrijving	15	8,7%	81	10,2%	20	6,1%	3	4,3%
Eigenbelang makelaar	**30**	**17,3%**	75	9,4%	41	12,4%	11	15,9%
Mondeling akkoord verbroken	7	4,0%	14	1,8%	7	2,1%	6	8,7%
Gebrekkige informatie	28	16,2%	**182**	**22,9%**	48	14,5%	10	14,5%
Oneerlijke toewijzing	8	4,6%	31	3,9%	8	2,4%	2	2,9%
Desinteresse bij makelaar	24	13,9%	130	16,3%	**59**	**17,9%**	**12**	**17,4%**
Bieding(en) niet doorgegeven	8	4,6%	34	4,3%	14	4,2%	1	1,4%
Beloftes niet nagekomen	14	8,1%	68	8,5%	49	14,8%	9	13,0%
Slecht contact	18	10,4%	116	14,6%	56	17,0%	7	10,1%
Geen mogelijkheid tot bezichtiging	5	2,9%	22	2,8%	1	0,3%	0	0,0%
Totaal onderwerpen slechte ervaringen	**173**		**796**		**330**		**69**	

Ten aanzien van twee onderwerpen, de informatievoorziening door de makelaar en het zich houden aan afspraken, konden de respondenten een rapportcijfer geven aan de makelaars. Deze cijfers worden in de figuur hieronder weergegeven.

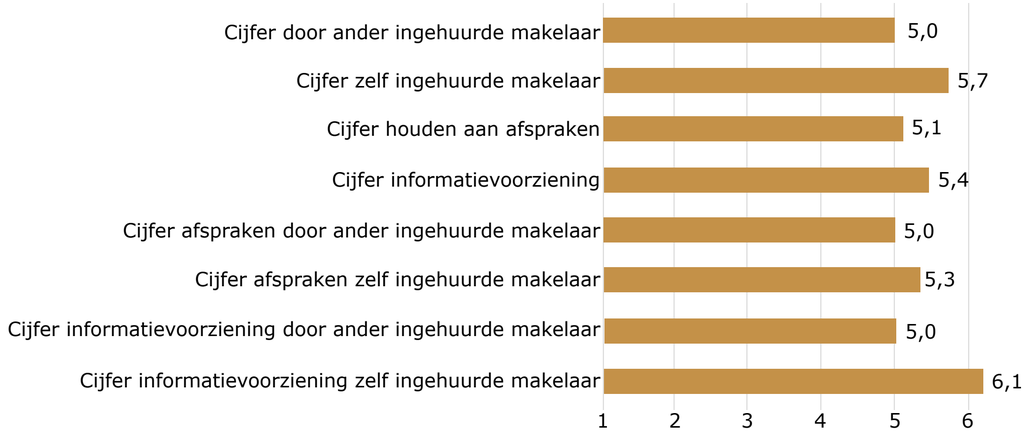
Figuur 1. **Cijfers voor informatievoorziening en houden aan afspraken**



We zien dat de hoogste cijfers worden gegeven ten aanzien van de informatievoorziening van de eigen aan- en verkoopmakelaar (5,7 en 6,3), dit zijn ook de enige (krappe) voldoendes die worden gegeven. Het laagste cijfer wordt gegeven ten aanzien van de informatievoorziening door de aankoopmakelaar van de andere partij bij de verkoop van een woning (4,6). Alle cijfers ten aanzien van het zich houden aan afspraken schommelen tussen 5,0 en 5,3, allemaal onvoldoendes.

Wanneer we de cijfers iets anders indelen zien we echter nog wel een aantal interessante verschillen (zie de figuur hieronder). Zo kunnen we constateren dat de zelf ingehuurde makelaar (ongeacht aan- of verkoop en ongeacht of het over de informatievoorziening of het zich houden aan afspraken gaat), significant hoger scoren dan de door de andere partij ingehuurde makelaars (5,7 tegenover 5,0).

Figuur 2. **Andere indeling Cijfers**



Het cijfer voor de informatievoorziening (ongeacht de eigen aan- of verkoopmakelaar en ongeacht de aan- of verkoopmakelaar van de andere partij) is significant hoger dan het cijfer voor het zich houden aan afspraken (5,4 tegenover 5,1).

Het cijfer voor het zich houden aan afspraken door de zelf ingehuurd aan- of verkoopmakelaar verschilt niet significant van het cijfer voor de door de andere partij ingehuurde aan- of verkoopmakelaar.

Het grootste verschil wordt gevonden bij het cijfer voor de informatievoorziening door de zelf ingehuurde aan- of verkoopmakelaar en de door de andere partij ingehuurde aan- of verkoopmakelaar, waarbij de zelf ingehuurde makelaar een voldoende krijgt (6,1) en de door de andere partij ingehuurde makelaar een onvoldoende (5,0).

3.2.3. Branchevereniging en certificering

Vooraf was een vooronderstelling dat ongewenst gedrag vooral door ongebonden en niet gecertificeerde makelaars zou worden vertoond.[2] Vandaar dat in de vragenlijst expliciet op deze twee thema's is uitgevraagd, waarbij precies werd uitgelegd hoe de respondenten deze gegevens konden achterhalen van de makelaars waarover ze uitspraken deden.

In de onderstaande tabel wordt getoond in hoeverre de vier verschillende soorten makelaars waarover de negatieve ervaringen werden gemeld, wel of geen lid waren van één van de brancheverenigingen en in hoeverre ze wel of niet gecertificeerd waren.

Tabel 7. **Makelaar met negatieve ervaringen aangesloten bij branchevereniging of gecertificeerd**

	Lid branche-vereniging		Gecertificeerde makelaar		Totaal
	Nee	Ja	Nee	Ja	
Eigen aankoopmakelaar aankoop woning	20,9%	79,1%	40,3%	59,7%	67
Verkoopmakelaar andere partij koop woning	11,7%	88,3%	49,0%	51,0%	308
Eigen verkoopmakelaar bij verkoop woning	11,3%	88,7%	43,0%	57,0%	142
Aankoopmakelaar andere partij verkoop woning	13,3%	86,7%	43,3%	56,7%	30
	70	477	252	295	547

Uit de tabel wordt duidelijk dat verreweg de meeste makelaars waarover men negatieve ervaringen heeft gerapporteerd wel lid waren van een branchevereniging (87%) en ook was meer dan de helft van de makelaars gecertificeerd (53%). Hieruit kunnen we concluderen dat de negatieve ervaringen niet enkel voorkomen bij ongebonden of niet gecertificeerde makelaars. Volgens schattingen is tussen de 5% en 10% van de actieve makelaars niet gebonden aan een branchevereniging, daarmee lijken ongebonden makelaars iets oververtegenwoordigd bij de negatieve ervaringen. Aangezien niet gecertificeerde makelaars ook bij makelaarskantoren kunnen werken die wel zijn aangesloten bij een branchevereniging is het werkelijk aantal niet gecertificeerde makelaars moeilijker in te schatten. Dat het er aanzienlijk minder zijn dan bij een branchevereniging aangesloten makelaars mag duidelijk zijn, maar het precieze percentage is niet bekend. Dus in hoeverre er sprake is van oververtegenwoordiging van niet gecertificeerde makelaars bij de negatieve ervaringen is niet precies vast te stellen.

2 Nu.nl (9 juni 2021). Hoge huizenprijzen leiden tot wildgroei aan makelaars, NVM wil actie | Economie | NU.nl

3.2.4. Klachten en afhandeling van klachten

Aan de respondenten is ook gevraagd of ze naar aanleiding van de negatieve ervaring een klacht hebben overwogen of ingediend hebben tegen de betrokken makelaar, of een melding hebben gedaan bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. In de figuur hieronder worden de percentages van de verschillende handelingen getoond.

Figuur 3. Klacht ingediend of melding gemaakt



In verreweg de meeste gevallen (86%) wordt er geen klacht ingediend tegen de makelaar. In een deel van die gevallen (30%) is een klacht wel overwogen, maar uiteindelijk toch niet ingediend. Slechts in 12,5% van de gevallen is daadwerkelijk een klacht ingediend bij de makelaar en in nog minder gevallen (2%) is een melding gemaakt bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals, het officiële orgaan waar klachten terecht moeten komen. De vraag is dan ook hoe bekend dit is bij de respondenten (en bij alle mensen die actief zijn op de woningmarkt).

Als reden waarom ze geen klacht hebben ingediend geeft ongeveer 30% aan dat ze er geen vertrouwen in hebben dat het zou helpen. Eveneens 30% zegt dat ze het niet de moeite waard vinden om een klacht in te dienen. Ongeveer 20% van de respondenten gaf aan dat ze niet wisten dat ze een klacht konden indienen ergens. En iets meer dan 20% geeft aan dat ze het klachtenloket niet kennen.

4 Beschrijving van de ervaringen respondenten

Hieronder wordt ingegaan op de beschrijvingen van de negatieve ervaringen die de respondenten hebben meegemaakt met de verschillende soorten makelaars. Deze worden weergegeven naar de soort makelaar waarmee de respondenten te maken hadden. Deze paragrafen zijn een samenvatting van de verhalen die de respondenten in de vragenlijst en in de interviews hebben geuit over hun negatieve ervaringen.

4.1. Eigen aankoopmakelaar bij aankoop van een woning

Ten aanzien van de zelf ingeschakelde aankoopmakelaar bij de aankoop van een woning hebben 67 respondenten negatieve ervaringen gemeld.

De reacties waren wisselend in detailniveau, maar samen schetsen ze een duidelijk beeld van terugkerende problemen rond communicatie, deskundigheid, belangenbehartiging, kosten en vertrouwen.

Een belangrijk thema is **gebrekkige dienstverlening.** Meerdere respondenten geven aan dat de makelaar weinig toevoegde aan wat zij zelf al konden vinden via Funda, nauwelijks actief zocht naar geschikte woningen of onvoldoende meeging naar bezichtigingen. In sommige gevallen deden kopers naar eigen zeggen uiteindelijk zelf het meeste werk, zoals het vinden van woningen, het bepalen van het bod, het controleren van de koopovereenkomst of het regelen van aanvullende informatie. Er zijn ook voorbeelden waarin makelaars afspraken niet nakwamen, te laat kwamen, niet kwamen opdagen of na een taxatie niets meer lieten horen.

Daarnaast komt **slechte communicatie en bereikbaarheid** vaak terug. Respondenten noemen dat makelaars moeilijk contacteerbaar waren, niet of laat reageerden, informatie niet doorgaven of wijzigingen te laat communiceerden. Dit had soms concrete gevolgen, zoals een gemiste biedkans, een te laat ingediend bod of zelfs een boete doordat belangrijke wijzigingen niet tijdig waren doorgegeven[3]. Ook werd meermaals genoemd dat klanten zich geen prioriteit voelden en dat contact haastig, onpersoonlijk of onvriendelijk verliep.

> *“Uiteindelijk vertelde hij dat wij niet het hoogste bod hadden van de drie en dat we dus geen kans zouden maken. Twee weken later bleek een andere geïnteresseerde de financiering niet rond te krijgen, dus werden we via de verkoper zelf benaderd en dat ze het huis graag aan ons wilden verkopen. Het was vreemd dat de makelaar niet zelf contact met ons opnam.”*

Een derde terugkerend thema is **onvoldoende deskundigheid**, vooral rond marktkennis, woningwaarde en het aankoopproces. Sommige makelaars zouden weinig kennis hebben gehad van de lokale markt, de specifieke buurt of het type woning, zoals recreatiewoningen. Daardoor konden zij volgens respondenten onvoldoende onderbouwen welk bod passend was. Ook wordt genoemd dat makelaars verkeerde of onvolledige informatie gaven over de staat van de woning, technische voorzieningen, de VvE, servicekosten of noodzakelijke bouwkundige aandachtspunten. In één voorbeeld leidde een bouwkundig rapport tot het inzicht dat er direct €75.000 en binnen vijf jaar nog eens €50.000 aan kosten nodig zouden zijn.

Veel ervaringen gaan over **druk om snel te beslissen of hoog te bieden.** Respondenten beschrijven dat makelaars hen aanspoorden om dezelfde dag nog een bod uit te brengen, te overbieden of te bieden zonder voorbehoud van financiering. Sommigen voelden zich hierdoor onder druk gezet en achteraf benadeeld. Eén respondent schat door te snel handelen 5 tot 8 procent te veel te hebben betaald. Ook wordt genoemd dat makelaars onvoldoende wezen op de risico’s van bieden zonder financieringsvoorbehoud, terwijl kopers dit juist als een belangrijke eigen keuze beschouwen.

Daarmee samenhangend is er veel kritiek op **biedstrategieën en mogelijke prijsopdrijving**. Enkele respondenten vermoeden dat aankoop- en verkoopmakelaars samenwerkten of dat biedingen bewust werden opgedreven. Er worden voorbeelden genoemd waarin kopers te horen kregen dat zij niet het hoogste bod hadden, terwijl later bleek dat dit mogelijk wel zo was. Andere respondenten geven juist aan dat hun makelaar een te laag bod adviseerde, waardoor zij zelf hoger moesten bieden of kansen misten. Ook is er een voorbeeld waarin na het sluiten van een biedingsproces alsnog zou zijn geadviseerd om hoger te bieden om een mondelinge afspraak met een andere partij open te breken.

Een ander belangrijk thema is **belangenverstrengeling of het gevoel dat de makelaar niet voor de koper opkwam**. Sommige respondenten hadden het idee dat hun makelaar vooral handelde in het belang van de transactie, de courtage of de relatie met andere makelaars, en

3 Wanneer men meer tijd nodig heeft voor de financiering door bijvoorbeeld feestdagen, dan wordt vaak via de aankoopmakelaar verlening aangevraagd. Hierdoor wordt er afgeweken van de afspraken in de koopovereenkomst. De aankoopmakelaar geeft dit doorgaans aan bij de notaris en verkoopmakelaar. Wordt dit niet gedaan, dan hanteert iedereen gewoon nog de oude deadline en kan bij vertraging een boete volgen.

niet in hun belang als koper. Er worden vermoedens genoemd van onderlinge afspraken tussen makelaars, prijsopdrijving, voorkeur voor bepaalde bieders of het doorduwen van het hoogste bod. Eén respondent beschrijft zelfs een situatie waarin een koper deels contant wilde betalen en de verkoopprijs op papier lager zou worden gezet, wat door de respondent als fraude wordt aangeduid.

Ook **kosten en financiële transparantie** vormen een terugkerend knelpunt. Verschillende respondenten vinden de courtage of fee buitensporig in verhouding tot de geleverde dienst. Genoemd worden bedragen zoals €500 voor één bezoek en €5.000 voor een bezichtiging en enkele e-mails. Anderen geven aan dat de makelaar oneerlijk was over de prijs van diensten, dat facturen niet klopten of dat kosten wrang aanvoelden omdat de makelaar nauwelijks had bijgedragen aan de uiteindelijke aankoop. In één geval moest de respondent zelf bewijs vragen van de onkunde van de makelaar om de taxatie niet te hoeven betalen.

Daarnaast is er kritiek op **begeleiding tijdens en na het aankoopproces**. Sommige kopers voelden zich onvoldoende ondersteund bij bezichtigingen, oplevering, bouwkundige keuringen of nazorg. Een respondent wilde bijvoorbeeld een bouwkundige keuring, maar was niet geïnformeerd dat dit in de bieding moest worden opgenomen, waardoor bijna een gewenste woning werd misgelopen. Een ander gaf aan dat de makelaar niet bij de oplevering aanwezig kon zijn en een onervaren assistent stuurde, waarna problemen met servicekosten niet goed werden opgepakt. Dit versterkte bij respondenten het gevoel dat beloofde begeleiding of nazorg in de praktijk weinig voorstelde.

De toon van de ervaringen wijst op een bredere **vertrouwensbreuk** tussen koper en makelaar. Respondenten gebruiken termen als onbetrouwbaar, arrogant, egoïstisch, lakse houding, geen toegevoegde waarde, opgelicht en beroofd. Niet alle reacties zijn even uitgebreid of negatief; er staan ook korte of neutrale antwoorden zoals “geen”, “nee”, “n.v.t.” en enkele reacties waarin een tweede makelaar juist beter communiceerde of hielp met prijsbepaling. Toch overheerst duidelijk het beeld van teleurstelling over de mate waarin aankoopmakelaars hun rol als deskundige en onafhankelijke belangenbehartiger hebben waargemaakt.

Belangrijkste conclusies

- De klachten gaan niet alleen over incidenten, maar over terugkerende patronen (zie ook tabel 6): slechte communicatie, beperkte inzet, onvoldoende deskundigheid en gebrekkige belangenbehartiging.
- Respondenten verwachten van een aankoopmakelaar vooral deskundig advies, actieve begeleiding, transparantie over kosten en bescherming tegen risico’s; juist op die punten voelen veel kopers zich tekortgedaan.
- De grootste schade zit niet alleen in financiële nadelen, zoals te veel betalen of hoge courtage, maar ook in gemiste kansen, procesfouten en verlies van vertrouwen.
- Er zijn aanwijzingen dat sommige kopers druk ervaren om snel of risicovol te handelen, bijvoorbeeld door overbieden of bieden zonder voorbehoud.
- De inhoud suggereert dat transparantie over rol, kosten, belangen en verantwoordelijkheden van aankoopmakelaars een belangrijk aandachtspunt is.

4.2. Verkoopmakelaar van de andere partij bij de koop van een woning

Bij deze makelaars werden de meeste negatieve ervaringen benoemd, in totaal 308 respondenten beschreven ten aanzien van dit type makelaar een negatieve ervaring.

Het betrof een grote verzameling negatieve ervaringen van woningkopers met verkoopmakelaars van de andere partij, vooral tijdens bezichtigingen, biedprocedures en de periode rond koopcontract en overdracht. De rode draad is dat veel respondenten makelaars ervaren als slecht bereikbaar, onvoldoende deskundig, weinig transparant en te veel gericht op snelheid, eigen belang of het belang van de verkoper. De ervaringen gaan niet alleen over incidentele slordigheden, maar schetsen samen een breder beeld van wantrouwen richting de makelaardij (zie ook tabel 6).

Gebrekkige informatievoorziening en misleidende voorstelling van zaken

Een belangrijk thema is dat kopers vaak onvoldoende, onjuiste of misleidende informatie kregen over de woning. Respondenten noemen ontbrekende verkoopbrochures, foto’s, officiële metingen, energielabels, bouwkundige informatie, VvE-stukken, splitsingsakten, vergunningen, erfgrenzen, kavelafmetingen en technische gegevens. In meerdere gevallen bleek achteraf dat essentiële informatie niet klopte of was verzwegen, bijvoorbeeld over lekkages, schimmel, funderingsproblemen, kapotte cv-ketels, asbest, rookmelders, VvE-financiën, bruikleen van grond, een rioolput in de tuin, een ontbrekende vergunning voor een garage of problemen met een splitsingsakte.

Sommige voorbeelden zijn concreet en ingrijpend: een koper ontdekte pas na aankoop dat een deel van de kavel in bruikleen was bij de gemeente; een ander kreeg te maken met een kavel waarvan de afmetingen na kadastrale inmeting niet bleken te kloppen; bij appartementen ontbraken relevante VvE-documenten of informatie over financiële problemen. Ook bij nieuwbouwprojecten werden verkeerde verwachtingen gewekt, bijvoorbeeld over opleverdata, opties, afbouwpakketten,

bouwkwaliteit of contractuele artikelen. In enkele gevallen leidde onjuiste informatie tot hoge extra kosten, zoals dure renovaties, herstel van lekkages of langdurige problemen met warmtepomp, gasafsluiting of isolatie.

> *“Wij hebben veel geld, tijd en energie moeten steken in het corrigeren van de gebreken die we zijn tegengekomen. We hebben ons daar absoluut niet in gesteund gevoeld door de verkopende makelaar.”*

Ondeskundigheid en slechte voorbereiding van makelaars
Veel respondenten beschrijven makelaars die weinig kennis hadden van de woning, de omgeving, technische voorzieningen of juridische documenten. Tijdens bezichtigingen konden zij vragen niet beantwoorden, wisten zij niet waar meterkasten, cv-installaties of andere voorzieningen zaten, of gaven zij antwoorden die later onjuist bleken. Sommige makelaars verwezen uitsluitend naar een brochure of vragenlijst, terwijl zij zelf nauwelijks inhoudelijke kennis hadden.

Dit gebrek aan deskundigheid kwam ook naar voren bij regels en verplichtingen. Zo werd genoemd dat een makelaar niet goed op de hoogte was van verplichte rookmelders, dat contracten voor bestaande bouw werden gebruikt bij nieuwbouw, dat koopcontracten slordig of onjuist waren opgesteld en dat relevante clausules of parkeerplaatsen ontbraken. De indruk ontstaat dat sommige makelaars onvoldoende voorbereid naar bezichtigingen kwamen en onvoldoende verantwoordelijkheid namen voor controle van informatie.

Slechte communicatie, bereikbaarheid en procesbegeleiding
Een vaak terugkerend thema is gebrekkige communicatie. Respondenten noemen makelaars die niet terugbelden, e-mails niet beantwoordden, beloofde stukken niet opstuurden, vragen niet doorgaven aan de verkoper of kopers lange tijd in onzekerheid lieten. Dit speelde in alle fasen: bij het aanvragen van bezichtigingen, het uitbrengen van biedingen, het opvragen van documenten, het ontvangen van het koopcontract en het plannen van overdracht of eindinspectie.

In meerdere gevallen duurde het lang voordat koopcontracten werden toegestuurd, terwijl kopers daardoor onzeker waren of de koop wel definitief was. Ook werden tijden voor overdracht of inspectie laat, onduidelijk of helemaal niet gecommuniceerd. Sommige respondenten moesten zelf voortdurend achter informatie aan, terwijl de makelaar juist de regie had moeten voeren. Bij nieuwbouwtrajecten en langere procedures voelden kopers zich onvoldoende meegenomen in de voortgang en moesten zij via andere kopers, andere makelaars of de ontwikkelaar informatie achterhalen.

> *“Uiteindelijk vertelde hij dat wij niet het hoogste bod hadden van de drie en dat we dus geen kans zouden maken. Twee weken later bleek een andere geïnteresseerde de financiering niet rond te krijgen, dus werden we via de verkoper zelf benaderd en dat ze het huis graag aan ons wilden verkopen. Het was vreemd dat de makelaar niet zelf contact met ons opnam.”*

Niet-transparante biedprocessen en vermoedens van prijsopdrijving
Een van de zwaarste thema’s betreft het biedproces. Veel respondenten ervaren biedprocedures als ondoorzichtig en manipulatief. Er wordt herhaaldelijk genoemd dat makelaars beweerden dat er al biedingen lagen, dat er veel belangstelling was of dat kopers flink boven de vraagprijs moesten bieden om kans te maken. In sommige gevallen bleek later dat er helemaal geen andere bieders waren, dat de woning nog maanden te koop stond of dat het biedlogboek de mededelingen van de makelaar niet ondersteunde.

Ook zijn er klachten over biedingen die niet zouden zijn doorgegeven aan verkopers, biedlogboeken die niet werden verstrekt ondanks verzoeken, biedingen die mogelijk zijn gebruikt om andere kopers te laten verhogen, of gesloten biedprocedures waarbij toch nog tussentijds werd gebeld om een hoger bod te vragen. Concrete voorbeelden zijn situaties waarin een vraagprijs na een bod ineens werd verhoogd, waarin kopers kort voor sluiting werden gebeld dat zij “met iets meer” de woning zouden krijgen, of waarin een woning alsnog aan een andere partij werd gegund ondanks een hoger bod. Dit voedt het beeld van vriendjespolitiek, voorkeursbehandeling van bekenden of buurtgenoten en mogelijke belangenverstrengeling tussen makelaars, verkopers en andere kopers.

> *“De verkoopmakelaar heeft ons bod niet doorgegeven aan de verkoper. In de mailwisseling tussen onze makelaar en de verkoopmakelaar zien we dat de verkoopmakelaar nog een aantal vragen heeft gesteld en de mail dus wel heeft ontvangen.”*

> *“Ik had op een huis een bod gedaan en toen werd ik opgebeld door de makelaar en die had gezegd: ‘jullie zijn met zijn tweeën en hebben hetzelfde bod uitgebracht, dus jullie mogen nog een keer je bod herzien en wie het hoogste biedt, die wint dan’. Ik ben uiteindelijk ongeveer bij mijn bod gebleven, omdat ik dacht ‘dit is gewoon wat ik ervoor wil betalen en als ik ‘m niet krijg dan so be it’, zeg maar. En daar zag ik dus achteraf, als je die biedingen gaat terugkijken, dat dat dus onjuist was, want ik had eigenlijk het hoogste bod. En er zat volgens mij iets van € 5.000 verschil*

in mijn bod en het bod van de andere partij. En uiteindelijk heeft die andere partij hun eerdere bod verhoogd met € 10.000 bij de tweede biedingsronde, dus was de tegenpartij met € 5.000 meer dan ik. Dat is dus met het NVM systeem waarbij je na sleuteloverdracht inzicht krijgt in biedingen. Volgens mij is dat systeem juist om tegen te gaan dat je tegen elkaar uitgespeeld wordt."

Druk, haast en opdringerige verkooptechnieken

Veel kopers voelden zich onder druk gezet om snel te beslissen, hoger te bieden of voorwaarden te laten vallen. Makelaars zouden kopers hebben aangemoedigd om zonder financieringsvoorbehoud te tekenen, zeer snel een bod uit te brengen, direct te beslissen tijdens of vlak na een bezichtiging, of niet met een "laag bod" te komen. Ook werden deadlines plotseling vervroegd: een koper kreeg bijvoorbeeld eerst tot na het weekend de tijd, maar hoorde later dat op zaterdag al een bod was geaccepteerd; een ander moest ineens de volgende ochtend om 9 uur bieden terwijl eerder een latere termijn was afgesproken. De druk werd soms versterkt door andere kopers bewust zichtbaar te maken, bezichtigingen te krap te plannen of te suggereren dat het huis vrijwel zeker snel verkocht zou zijn. Respondenten ervaren dit als een strategie om schaarste en urgentie te creëren, vooral in een oververhitte woningmarkt.

> *"De bezichtiging was op woensdag. Zoals gewoonlijk heb ik gevraagd wat de uiterlijke datum is waarop je een bod kan doen was. Ik heb ook gevraagd naar het document met daarin informatie over de staat van het huis, want deze stond nog niet online. Deze zou meteen na de bezichtiging opgestuurd worden. Donderdag heb ik een mailtje gestuurd met de vraag of ze het document nog kunnen toesturen, want de biedingen moeten vrijdag binnen zijn en ik zou het fijn vinden om nog even de tijd te hebben om dat ook gewoon door te kunnen lezen. Toen belde die aan het einde van de dag op met dat het document niet nodig is om te hebben en dat hij ook al zoveel biedingen binnen had, dus eigenlijk moest ik nu een bod neerleggen, anders heeft het geen zin meer. Ook al was het document meteen beschikbaar geweest was het heel krap en zou ik daardoor ook geen ruimte meer hebben gehad voor een inspectie."*

Slechte kwaliteit van bezichtigingen en desinteresse

Veel klachten gaan over bezichtigingen die kort, gehaast of slecht georganiseerd waren. Makelaars kwamen te laat, zegden afspraken af, lieten kopers wachten, planden meerdere kijkers tegelijk of lieten mensen door het huis lopen zonder begeleiding. Respondenten beschrijven makelaars die achter hun laptop bleven zitten, op hun telefoon keken, filmpjes bekeken, kauwgom kauwden of zeiden: "kijk maar rond, bij vragen hoor ik het wel."

Sommige bezichtigingen duurden slechts vijf, tien of twintig minuten. Kopers kregen weinig ruimte om vragen te stellen, konden niet onder de vloer kijken, mochten bepaalde delen niet goed bekijken of werden opgejaagd omdat de volgende kijkers al klaarstonden. In meerdere gevallen bleek de woning al verkocht of bijna verkocht terwijl kopers toch nog naar een bezichtiging kwamen. Dit leidde tot frustratie en het gevoel niet serieus genomen te worden.

Onprofessioneel, neerbuigend of grensoverschrijdend gedrag

Naast procesmatige klachten komen in het onderzoek veel ervaringen met onprettige omgangsvormen naar voren. Respondenten noemen onvriendelijkheid, botheid, arrogantie, schreeuwen, opdringerigheid, denigrerende opmerkingen en gebrek aan respect. Een koper werd bijvoorbeeld uitgescholden tijdens de oplevering nadat hij achtergelaten spullen benoemde. Anderen werden neergezet als niet-serieus, financieel ongeschikt of "lastig" omdat ze kritische vragen stelden.

Er staan ook meerdere voorbeelden van discriminerende, seksistische of anderszins ongepaste benadering. Vrouwen geven aan dat makelaars vooral met hun man wilden communiceren of vroegen of er "geen man" bij de bezichtiging kwam. Een respondent voelde zich beoordeeld op afkomst; een ander kreeg opmerkingen over werk en financiële draagkracht; weer een ander kreeg te horen dat een woning niet werd gegund omdat men geen kinderen had. Deze ervaringen versterken het beeld dat sommige makelaars niet alleen onprofessioneel, maar ook respectloos of bevooroordeeld handelen.

Afspraken niet nakomen en administratieve slordigheid

Respondenten noemen veel voorbeelden van afspraken die niet werden nagekomen. Dat gaat om terugbelafspraken, toezeggingen over documenten, mondelinge afspraken over financieringstermijnen, herstel van gebreken, levering van sleutels, overdrachtstijden en eindinspecties. Sommige kopers kregen niet alle sleutels, troffen woningen niet leeg of niet ontruimd aan, of ontdekten dat afgesproken herstelwerk niet of niet goed was uitgevoerd.

Ook administratieve fouten komen regelmatig voor: verkeerde gegevens in koopcontracten, biedingen verkeerd verwerkt, een parkeerplaats die ontbrak in de akte, meterstanden verkeerd doorgegeven, stukken te laat naar de notaris gestuurd of documenten die pas na herhaald aandringen beschikbaar kwamen. Bij nieuwbouw en appartementen leidde dit soms tot extra problemen, bijvoorbeeld met contracten, hypotheekvoorwaarden of ontbrekende VvE-informatie.

Verborgen gebreken, nazorg en afschuiven van verantwoordelijkheid
Veel ervaringen gaan over gebreken die vóór aankoop niet of onvoldoende zijn gemeld en na aankoop tot problemen leidden. Genoemd worden lekkages, schimmel, vochtproblemen, houtrot, dakproblemen, defecte cv-ketels, kapotte vloerverwarming, ontbrekende rookmelders, asbest, funderingsproblemen, problemen met installaties en ontbrekende of onjuiste informatie over isolatie. Respondenten ervaren dat makelaars gebreken bagatelliseerden, ontkenden of verwezen naar de vragenlijst van de verkoper.

Na aankoop voelden kopers zich vaak niet geholpen. Makelaars zouden klachten hebben afgewimpeld met opmerkingen dat kopers dit zelf hadden moeten zien, dat het bij de overdracht gecontroleerd had moeten worden of dat de makelaar er niets meer aan kon doen. Dit leidt tot het gevoel dat makelaars onvoldoende verantwoordelijkheid nemen voor de betrouwbaarheid van informatie en de bescherming van kopers.

Belangenverstrengeling, eigenbelang en gebrek aan vertrouwen
Een overkoepelend punt is dat veel respondenten makelaars zien als te veel gericht op eigen gewin, snelheid en courtage. Er zijn voorbeelden van makelaars die probeerden ook de verkoop van de eigen woning van de koper binnen te halen, eigen hypotheekadvies of taxateurs aanprezen, dubbele courtage wilden ontvangen, of de indruk wekten vooral een deal te willen sluiten. Ook wordt regelmatig gesproken over “vriendjespolitiek”, “handjeklap”, bevoordeling van bekenden en afspraken tussen makelaars onderling.

De woningmarktcontext speelt daarbij een belangrijke rol. Meerdere respondenten koppelen hun ervaring aan schaarste en oververhitting: omdat er veel gegadigden zijn, zouden makelaars minder moeite doen, kopers minder serieus nemen en druk kunnen uitoefenen zonder consequenties. Dit leidt tot een sterk wantrouwen in de beroepsgroep en in de eerlijkheid van bied- en verkoopprocessen.

> *“De verkoopmakelaar van de andere partij heeft het huis wat we graag wilde kopen, verkocht aan mensen in zijn eigen klantenbestand.”*

Conclusies
De verzamelde ervaringen wijzen op een breed patroon van klachten rond verkoopmakelaars bij woningaankoop. De belangrijkste conclusies zijn:

- Kopers ervaren vaak een gebrek aan transparantie, vooral in biedprocessen en bij de selectie van kopers.
- Informatie over woningen, gebreken, juridische documenten en procedures is volgens veel respondenten vaak onvolledig, onjuist of te laat beschikbaar.
- Veel makelaars worden gezien als slecht bereikbaar, onvoldoende voorbereid en weinig deskundig.
- Druk om snel te beslissen of hoger te bieden komt vaak terug en wordt door kopers als manipulatief ervaren.
- Onprofessioneel gedrag, waaronder neerbuigende, seksistische of discriminerende opmerkingen, komt in meerdere ervaringen expliciet naar voren.
- Administratieve fouten, niet nagekomen afspraken en gebrekkige nazorg versterken het gevoel van onbetrouwbaarheid.
- Het algemene beeld is dat veel kopers zich afhankelijk, slecht beschermd en onvoldoende serieus genomen voelen in een proces met grote financiële en emotionele gevolgen.

4.3. Eigen verkoopmakelaar bij de verkoop van de eigen woning

Ten aanzien van de negatieve ervaringen met een zelf ingehuurd verkoopmakelaar bij de verkoop van een woning, werden 142 negatieve ervaringen beschreven door de respondenten. Hieronder volgt een samenvatting van deze ervaringen.

De reacties schetsen een breed maar consistent beeld van onvrede over de kwaliteit, professionaliteit en integriteit van makelaars tijdens het verkoopproces van woningen. De klachten gaan niet alleen over losse fouten, maar vaak over een combinatie van gebrekkige communicatie, onvoldoende belangenbehartiging, onduidelijke kosten, fouten in informatievoorziening en vermoedens van belangenverstrengeling.

Een belangrijk terugkerend thema is **slechte communicatie en gebrekkige bereikbaarheid.** Respondenten geven aan dat makelaars laat of helemaal niet reageerden, afspraken niet nakwamen, slecht bereikbaar waren of langdurig niets van zich lieten horen. In sommige gevallen moesten verkopers zelf voortdurend achter informatie aan, bezichtigingen regelen, verkoopteksten controleren of kopers opvolgen. Ook werd belangrijke informatie niet goed doorgegeven tussen

verkoper en koper. Voorbeelden zijn biedingen die niet of te laat werden gemeld, verzoeken van kopers die werden weggewuifd zonder overleg met de verkoper, of informatie over kopers die pas na een mondeling akkoord werd gedeeld. Dit leidde bij meerdere verkopers tot het gevoel dat zij onvoldoende controle hadden over hun eigen verkoopproces.

Daarnaast komt **gebrekkige deskundigheid en onjuiste advisering** vaak terug. Makelaars zouden de waarde van woningen te hoog of juist te laag hebben gewaardeerd, waardoor woningen onnodig lang te koop stonden of verkopers mogelijk opbrengst misliepen. Er worden concrete voorbeelden genoemd van vraagprijzen die tienduizenden euro's te hoog of te laag lagen, zoals een waardebepaling die ruim €100.000 lager lag dan andere inschattingen, of een uiteindelijke verkoopprijs die €150.000 hoger uitviel nadat een andere makelaar werd gekozen. Ook was er kritiek op makelaars die weinig marktkennis hadden, erfpacht of juridische constructies niet goed konden uitleggen, of onjuiste informatie gaven over splitsingsakten, ontbindende voorwaarden, bergingen, woonoppervlakte of bijgebouwen.

> *"Die makelaar heeft een hele lage waarde op ons huis gezet, waardoor wij op papier met een restschuld achterbleven en niet meer in aanmerking kwamen voor een nieuwbouwwoning."*

Een derde centraal thema is **slechte uitvoering van het verkoopproces**. Veel respondenten noemen trage plaatsing op Funda, slechte foto's, foutieve verkoopteksten, gebrekkige brochures, onvoldoende promotie, weinig actieve opvolging van geïnteresseerden en matige begeleiding bij bezichtigingen. In sommige gevallen moesten verkopers zelf foto's regelen, teksten corrigeren of potentiële kopers bellen. Ook kwamen makelaars te laat of helemaal niet opdagen bij afspraken, bezichtigingen of opleveringen. Sommige respondenten beschrijven dat makelaars kansen lieten liggen, bijvoorbeeld door geïnteresseerde kijkers niet direct te laten bieden, na een eerste bieder geen andere biedingen meer te genereren, of bieders niet aan te sporen hun bod te verhogen.

> *"Je voelt je bekocht als je een makelaar moet betalen en later hoort dat andere mensen meer hadden willen bieden voor de woning, maar hij dat niet heeft doorgegeven."*

Ook **onprofessioneel of ongepast gedrag** wordt veel genoemd. Respondenten ervaren sommige makelaars als ongeïnteresseerd, haastig, arrogant, dwingend, defensief of onvriendelijk. Er zijn voorbeelden van makelaars die woningen of inrichting afkraakten, negatief spraken over het huis, boos reageerden wanneer zij niet werden gekozen, of verkopers onder druk zetten om bepaalde besluiten te nemen. Enkele respondenten geven aan zich minderwaardig behandeld, niet gehoord of zelfs geïntimideerd te hebben gevoeld. Dit raakt niet alleen de zakelijke kant van de dienstverlening, maar ook het vertrouwen en de emotionele ervaring van verkopers.

Een zwaarwegend thema is **vermoeden van belangenverstrengeling, vriendjespolitiek en gebrek aan transparantie**. Meerdere respondenten vermoeden dat makelaars niet uitsluitend in hun belang handelden. Er worden situaties genoemd waarin dezelfde makelaar betrokken was bij zowel de verkoop als aankoop, of waarin de makelaar ook de woning van de kopende partij mocht verkopen. Ook zijn er vermoedens dat bevriende makelaars of bekende kopers werden bevoordeeld, dat niet alle biedingen zijn doorgegeven, dat biedingen mondeling maar niet schriftelijk werden gedeeld, of dat kopers met een bepaalde relatie voorrang kregen. Sommige respondenten spreken expliciet over "vriendjespolitiek", "dubbele agenda", "doorgestoken kaart", "kartel" of "handjeklap". Hoewel dit veelal vermoedens zijn, laten de reacties zien dat het vertrouwen in de onafhankelijkheid en transparantie van makelaars in deze gevallen ernstig is aangetast.

Verder zijn er veel klachten over **onduidelijke of onverwachte kosten**. Respondenten noemen courtage die hoger uitviel dan mondeling afgesproken, btw die pas achteraf bovenop een afgesproken bedrag kwam, onverwachte bijkomende kosten, of kosten voor diensten zoals fotografie die anders zouden zijn afgesproken. Ook is er kritiek op makelaars die volgens respondenten weinig werk verrichtten maar wel het volledige tarief rekenden. In sommige gevallen werd de dienstverlening ervaren als disproportioneel duur in verhouding tot de inzet.

De ervaringen wijzen daarnaast op **juridische en administratieve fouten**. Voorbeelden zijn foutieve of onvolledige koopcontracten, een berging met apart kadastraal nummer die niet was opgenomen, ontbindende voorwaarden die verkeerd werden uitgelegd, verkeerde informatie over clausules in splitsingsakten, of problemen in digitale dossiers waardoor kopers en verkopers uiteindelijk buiten de makelaars om contact moesten zoeken. In enkele gevallen leidde dit tot vertraging, conflicten, inschakeling van juridische hulp of een procedure bij de Geschillencommissie, waarbij een respondent aangeeft in het gelijk te zijn gesteld.

De gevolgen voor verkopers waren uiteenlopend maar vaak ingrijpend. Respondenten noemen gemiste verkoopkansen, lagere opbrengsten, vertraging, stress, onzekerheid, conflicten met kopers, extra kosten en verlies van vertrouwen. Sommige verkopers trokken de opdracht in, kozen een andere makelaar of besloten een volgende verkoop zelf te doen. Meerdere reacties suggereren dat de negatieve ervaring niet alleen praktisch of financieel was, maar ook emotioneel belastend: verkopers voelden zich niet serieus genomen, onvoldoende vertegenwoordigd of misleid.

Conclusie
De klachten gaan vooral over communicatieproblemen, onprofessioneel gedrag, belangenverstrengeling, onjuiste informatie, slechte procesbegeleiding en financiële onduidelijkheid. Veel mensen voelen zich door hun makelaar niet gehoord, onvoldoende vertegenwoordigd of zelfs misleid. De belangrijkste conclusie is dat de klachten zich concentreren rond een gebrek aan **betrouwbare belangenbehartiging**. Veel respondenten verwachten van een makelaar deskundigheid, transparantie, actieve inzet en duidelijke communicatie, maar ervaren juist afstandelijkheid, onduidelijkheid en soms gedrag dat de indruk wekt dat het belang van de makelaar of van derden zwaarder woog dan dat van de verkoper.

4.4. Aankoopmakelaar andere partij bij de verkoop van de eigen woning

Relatief de minste negatieve ervaringen werden genoemd met de aankoopmakelaar van een andere partij bij de verkoop van de eigen woning, dit betrof 30 negatieve ervaringen.

De respondenten melden negatieve ervaringen ten aanzien van gebrekkige communicatie, het niet nakomen van afspraken en een ongeïnteresseerde of slecht bereikbare houding. Daarnaast wordt vaak onprofessioneel gedrag genoemd, variërend van opdringerigheid en agressie tot een duidelijke focus op eigenbelang en commissie. De begeleiding tijdens bezichtigingen liet regelmatig te wensen over, waarbij makelaars slecht voorbereid waren en weinig toevoegden. Ook kwamen onjuiste of misleidende adviezen voor, met name rond biedingen. Het biedingsproces werd soms als oneerlijk ervaren, doordat partijen tegen elkaar werden uitgespeeld, er sprake was van voorkeursbehandeling of onredelijke tijdsdruk. Afspraken tijdens overdracht en inspecties werden geregeld genegeerd, en sommige makelaars toonden een negatieve houding richting de woning. Verder werd een gebrek aan kennis opgemerkt, wat leidde tot fouten in belangrijke details zoals voorzieningen. In enkele gevallen kwamen zelfs dubieuze praktijken voor, zoals het regelen van voorkeurskopers of het blokkeren van een koopovereenkomst zonder initiatief tot een oplossing. Over het algemeen wijzen de ervaringen op onbetrouwbaarheid, slechte dienstverlening en een lage klantgerichtheid.

Gebrekkige communicatie: Makelaars gaven weinig tot geen informatie, kwamen afspraken niet na en waren slecht bereikbaar of ongeïnteresseerd.

Onprofessioneel gedrag: Opdringerig, agressief, desinteresse in de klant, en vooral gericht op eigen belang en commissie.

Slechte begeleiding: Tijdens bezichtigingen slecht voorbereid, nauwelijks hulp aan potentiële kopers en soms alleen aanwezig om “deuren te openen”.

Onjuiste of misleidende adviezen: Advies voor bod bleek achteraf niet te kloppen of lag te ver boven de tweede bieder. Makelaars deden uitspraken die later niet bleken te kloppen.

Oneerlijk biedingsproces: Partijen werden tegen elkaar uitgespeeld. Makelaar had eigen voorkeur voor koper, waardoor anderen op achterstand kwamen. Biedingen met onredelijke tijdsdruk.

Slechte afhandeling van afspraken: Dingen die toegezegd waren, werden niet nagekomen. Negeren van afspraken bij overdracht of inspecties.

Negatieve houding richting woning van verkoper: Tijdens eindinspecties veel commentaar op staat van woning en tuin. Afkraken van de woning zonder constructieve bijdrage.

Gebrek aan kennis: Onvoldoende verdiept in zaken die relevant waren voor de verkoop of aankoop. Fouten over voorzieningen zoals een parkeerplaats die uiteindelijk niet geleverd werd.

Dubieuze praktijken: Makelaar regelde vriend als potentiële koper met vreemd bod en tijdsdruk. Blokkeren van koopovereenkomst terwijl koper wel wilde, maar zelf geen stappen ondernemen.

Conclusie
Veel ervaringen wijzen op onbetrouwbaarheid, slechte dienstverlening en lage klantgerichtheid bij verschillende makelaars.

4.5. Aanvullingen vanuit de interviews

Met 15 respondenten zijn aanvullende interviews gehouden over hun negatieve ervaringen met makelaars. De rode draad is dat consumenten zich in het koop- en verkoopproces vaak afhankelijk voelen van makelaars, terwijl zij tegelijkertijd twijfelen aan hun transparantie, onafhankelijkheid en deskundigheid. De ervaringen raken vooral aan vriendjespolitiek, eigenbelang, gebrekkige transparantie in het biedingsproces, onjuiste of misleidende informatie, druk vanuit de woningmarkt en beperkte mogelijkheden om effectief melding te maken.

Een belangrijk terugkerend thema is **vriendjespolitiek en belangenverstrengeling**. Meerdere respondenten hebben het gevoel dat makelaars niet altijd handelen in het belang van hun opdrachtgever, maar woningen gunnen aan bekenden, eigen klanten of partijen waarmee zij later opnieuw zaken kunnen doen. Voorbeelden zijn woningen die volgens respondenten vooral binnen het netwerk van de makelaar worden aangeboden, of kopers die voordeel lijken te hebben omdat zij bevriend zijn met een hypotheekadviseur of projectmakelaar. Ook wordt beschreven dat een verkoopmakelaar mogelijk belang had bij een koper die zelf weer een woning moest verkopen, waardoor een nieuwe opdracht voor de makelaar kon ontstaan. Dit kan zowel nadelig zijn voor kopers, die geen eerlijke kans krijgen, als voor verkopers, die mogelijk niet de beste prijs ontvangen.

> *“Mensen die goed bevriend waren met de hypotheekadviseur en projectmakelaar konden vrij makkelijk een woning bemachtigen.”*

Daarmee samenhangend komt **eigenbelang van makelaars** sterk naar voren. Respondenten beschrijven situaties waarin biedingen volgens hen niet zijn doorgegeven, waarin verkopers niet volledig zouden zijn geïnformeerd over interesse van andere partijen, of waarin makelaars dubbele belangen hadden. Eén respondent noemt bijvoorbeeld dat een bod aantoonbaar per mail was ontvangen, maar volgens hen niet aan de verkoper is doorgegeven. Een andere ervaring betreft een woning die onder de vraagprijs werd verkocht, terwijl er volgens de respondent meer geïnteresseerden waren. Ook wordt genoemd dat makelaars druk kunnen uitoefenen of intimiderend kunnen overkomen, bijvoorbeeld door kopers richting een bepaald bod of bepaalde voorwaarden te sturen.

Een tweede groot thema is het **gebrek aan transparantie en zorgvuldigheid in het biedingsproces.** Respondenten ervaren dat spelregels niet altijd vooraf duidelijk zijn en dat het proces soms pas gaandeweg wordt toegelicht. Zo werd in één geval pas na het uitbrengen van een bod gezegd dat dit pas zou worden doorgezet bij minimaal drie biedingen. Ook zijn er signalen dat biedingen niet worden doorgezet of dat respondenten worden aangespoord om zonder voorbehoud van financiering te bieden. Daarnaast ervaren respondenten veel tijdsdruk, met name bij nieuwbouwprojecten en reguliere bezichtigingen. Soms zit er zeer weinig tijd tussen een voorlichtingsdag of bezichtiging en de inschrijving of bieddeadline, waardoor respondenten nauwelijks gelegenheid hebben om documenten te lezen, een bouwkundige keuring te regelen of een externe taxateur in te schakelen.

Het biedingsproces wordt daarnaast in verband gebracht met **prijsopdrijving en druk op kopers.** Respondenten noemen situaties waarin makelaars zouden suggereren dat er veel concurrentie is, dat overbieden noodzakelijk is, of dat kopers hun bod snel moeten verhogen. Een concreet voorbeeld betreft een respondent die te horen kreeg dat er een gelijk bod was uitgebracht en dat beide partijen hun bod mochten herzien. Achteraf bleek uit het biedlogboek dat de respondent aanvankelijk juist het hoogste bod had. Dit wekt bij respondenten de indruk dat kopers tegen elkaar worden uitgespeeld, terwijl systemen zoals het biedlogboek juist bedoeld zijn om dat te voorkomen. Het probleem is volgens hen dat inzicht vaak pas achteraf beschikbaar komt, wanneer de woning al is verkocht en de koper er praktisch weinig meer mee kan.

Een derde belangrijk thema is **onjuiste, onvolledige of misleidende informatie**. Respondenten beschrijven dat zij zijn afgegaan op mondelinge toezeggingen of positieve verhalen van makelaars, die later niet bleken te kloppen. Zo werd genoemd dat een appartement volgens de makelaar op een bepaalde datum zou worden opgeleverd, terwijl dit uiteindelijk ongeveer een jaar later gebeurde. Ook worden verborgen gebreken en gebrekkige bouwkundige checks genoemd. Consumenten geven aan dat zij veel geld, tijd en energie hebben moeten steken in het herstellen van gebreken en zich daarbij niet gesteund voelden door de verkopende makelaar. De afhankelijkheid van professionele deskundigheid maakt consumenten kwetsbaar: zij verwachten dat een makelaar weet wat hij verkoopt en dat branchelabels of certificeringen enige betrouwbaarheid bieden, maar sommige respondenten ervaren dat deze ‘keurmerken’ in de praktijk weinig zeggen.

> *“De makelaar vertelde ons dat ons appartement in juni 2025 zou worden opgeleverd, maar deze informatie klopte niet. Het appartement is uiteindelijk ongeveer een jaar later opgeleverd.”*

De ervaringen worden mede geplaatst in de context van **marktwerking en schaarste op de woningmarkt**. Door de krapte voelen consumenten zich gedwongen snel te handelen en hebben zij het idee dat zij zonder makelaar moeilijk toegang krijgen tot de markt. Zelfs wanneer zij ontevreden zijn over makelaars, ervaren zij toch dat een makelaar nodig is om kans te maken op

een woning. Dit geldt mogelijk sterker in bepaalde regio's. De marktdruk vergroot de afhankelijkheid van makelaars en beperkt de ruimte voor consumenten om rustig informatie te verzamelen, voorwaarden te stellen of alternatieven te verkennen.

Ook de **voorbereiding en informatiepositie van consumenten** komt naar voren. Sommige respondenten proberen zich in te lezen in wet- en regelgeving, informatieplichten en de keuze voor een makelaar. Tegelijkertijd weten zij vaak niet goed waar zij moeten beginnen. Veel mensen bouwen voort op eerdere koop- of verkoopervaringen en controleren soms of makelaars zijn aangesloten bij brancheorganisaties of certificeringen. Toch wordt door respondenten betwijfeld of zulke labels werkelijk bescherming bieden. Een respondent stelt bijvoorbeeld dat NVM-labels en stempels weinig zeggen, omdat makelaars volgens hen alsnog regels omzeilen.

Een ander belangrijk punt is dat **melding maken van negatieve ervaringen vaak uitblijft of weinig oplevert**. Sommige respondenten hebben na een intensief en vermoeiend koopproces mentaal geen ruimte meer om een klacht in te dienen. Anderen willen "gezeur" vermijden, vragen zich af of het de moeite waard is, of zijn bang als lastig te worden gezien. Dit speelt vooral wanneer zij afhankelijk blijven van dezelfde lokale woningmarkt of makelaars, bijvoorbeeld omdat zij nog steeds in hetzelfde dorp een huis willen kopen. Daarnaast weten sommige respondenten niet waar zij terechtkunnen. Een respondent die wel melding maakte, kreeg alleen een algemene reactie zoals "we nemen het mee" of "bedankt voor je input" en ontving geen inhoudelijke terugkoppeling. Dit wijst op een ervaren gebrek aan effectieve opvolging.

Naast deze negatieve ervaringen gaven de respondenten in de interviews ook nog adviezen hoe en waar verbeteringen kunnen worden aangebracht in het proces.

De genoemde **oplossingsrichtingen** richten zich vooral op meer transparantie, betere informatievoorziening en sterkere regulering. Respondenten pleiten voor beter en eerder inzicht in het biedingsproces, bijvoorbeeld via een biedlogboek dat niet pas na sleuteloverdracht beschikbaar is. Er wordt verwezen naar een systeem zoals in Noorwegen, waar biedingen via een website zichtbaar zijn en andere bieders en bedragen kunnen worden gevolgd. Ook wordt gesuggereerd dat consumenten ten minste moeten kunnen zien hoeveel biedingen zijn gedaan en of hun bod daadwerkelijk is doorgezet.

Daarnaast wordt behoefte genoemd aan een **geverifieerd overheidsdocument of praktische handreiking** over rechten en plichten in het koopproces. Een respondent noemt bijvoorbeeld een visuele "praatplaat" waarop in één oogopslag duidelijk is wat onder verantwoordelijkheid van de koper valt, wat een grijs gebied is en wat de plicht van de makelaar is. Dit zou vooral waardevol zijn voor consumenten die minder goed geïnformeerd het proces ingaan.

Tot slot wordt gepleit voor **betere certificering, registratie en sanctionering van makelaars.** Respondenten noemen een toegankelijk register waarin consumenten kunnen controleren of een makelaar gecertificeerd is en over welke kennis en kunde deze beschikt. Daarbij wordt benadrukt dat certificering alleen betekenis heeft als er ook consequenties zijn bij misleiding, onjuiste informatie of slechte dienstverlening. Genoemde maatregelen zijn strengere sancties, boetes, periodieke reviews en in ernstige gevallen het intrekken van papieren. Volgens respondenten moet de overheid hierin een duidelijke rol spelen met heldere wetgeving en strikte handhaving.

5 Betekenis voor beleid en toezicht

In het voorgaande werden onderzoeksvragen 1. tot en met 4. beantwoord, waarmee een beeld werd geschetst van de negatieve ervaringen die respondenten hebben meegemaakt met makelaars in het proces van de aan- en verkoop van een woning. Hieronder worden onderzoeksvragen 5. en 6. beantwoord, waarbij op basis van het beeld van de negatieve ervaringen, adviezen worden geformuleerd voor beleid vanuit het ministerie van BZK en voor de brancheverenigingen NVM en Vastgoed Nederland.

5.1. Adviezen voor het ministerie van BZK

- Veel respondenten meldden ondoorzichtige biedprocedures, vermoedens dat biedingen niet zijn doorgegeven, prijsopdrijving, vriendjespolitiek en biedlogboeken die pas te laat handelingsperspectief boden. Verplicht daarom meer transparantie in het biedproces.
  - Maak duidelijke minimumeisen voor biedprocedures, zoals schriftelijke vastlegging van alle biedingen, tijdstip van ontvangst, voorwaarden en doorgeleiding aan de verkoper.
  - Overweeg een verplicht, meer open verkoopmethode met handelingsperspectief, zoals bijvoorbeeld een uniform biedlogboek dat eerder beschikbaar komt dan pas na afronding van de transactie, zodat consumenten er nog handelingsperspectief aan hebben.
  - Onderzoek of een digitaal biedplatform, waarin biedingen controleerbaar worden geregistreerd, proportioneel en uitvoerbaar is.

- Respondenten kregen regelmatig onvolledige, onjuiste of te late informatie over onder meer gebreken, VvE-stukken, vergunningen, meetgegevens, juridische documenten en opleverdata. Om dit te verbeteren kunnen er landelijke normen worden opgesteld voor informatievoorziening.
  - Leg vast welke informatie verkoopmakelaars minimaal vóór of tijdens het biedproces beschikbaar moeten stellen, zoals energielabel, meetrapport, VvE-stukken, bekende gebreken, vergunningen en relevante juridische documenten.
  - Maak onderscheid tussen de informatieplicht van verkoper, makelaar en koper, zodat verantwoordelijkheden duidelijker zijn.

- Er kwamen veel signalen binnen over slechte informatievoorziening door (alle soorten) makelaars. Vooral starters en consumenten die lang niet actief waren op de woningmarkt voelden zich afhankelijk van makelaars en misten overzicht over rechten, plichten, risico's en rode vlaggen. Ontwikkel daarom een publieksgerichte handreiking voor consumenten.
  - Maak een toegankelijke checklist of "praatplaat" voor kopers en verkopers met rechten, plichten, aandachtspunten en rode vlaggen in het koopproces.
  - Richt deze vooral op starters en mensen die lang niet actief zijn geweest op de woningmarkt, omdat zij volgens het onderzoek extra kwetsbaar zijn.

- Negatieve ervaringen kwamen ook veel voor bij brancheleden en gecertificeerde makelaars, waardoor respondenten twijfelden aan de betekenis van keurmerken, registratie en vakbekwaamheidseisen. Maak daarom registratie en certificering betekenisvoller
  - Onderzoek de haalbaarheid van een publiek toegankelijk register waarin consumenten kunnen zien of een makelaar gecertificeerd is, bij welke organisatie deze is aangesloten en of er relevante sancties of maatregelen zijn opgelegd.
  - Verbind certificering aan minimale eisen voor transparantie en naleving van gedragsregels.

- De meeste ervaringen betroffen structurele tekortkomingen in informatievoorziening, communicatie, transparantie, belangenbehartiging en klachtenopvolging, terwijl evidente fraude minder vaak concreet werd vastgesteld. Overweeg daarom gerichte regulering in plaats van brede regulering
  - Begin met gerichte normen voor het biedproces, informatieplichten en klachtenopvolging, en beoordeel daarna of zwaardere regulering nodig is.

5.2. Adviezen voor brancheorganisaties van makelaars

- Veel respondenten meldden ondoorzichtige biedprocedures, vermoedens dat biedingen niet of niet volledig zijn doorgegeven, prijsopdrijving, vriendjespolitiek en belangenconflicten tussen makelaars, kopers en verkopers. Versterk daarom de gedragsregels rond biedingen en belangenconflicten.
  - Leg scherper vast dat alle biedingen aantoonbaar, volledig en tijdig aan verkopers moeten worden doorgegeven.
  - Verplicht makelaars om vooraf duidelijk te communiceren welke biedprocedure geldt, welke deadlines er zijn en hoe biedingen worden beoordeeld.
  - Maak belangenconflicten expliciet meldingsplichtig, bijvoorbeeld wanneer een makelaar ook belang heeft bij verkoop van een woning van een koper.

- Respondenten ervoeren dat biedlogboeken vaak pas na afronding of sleuteloverdracht beschikbaar kwamen, waardoor zij geen handelingsperspectief meer hadden bij vermoedens van onjuiste informatie, uitgespeelde bieders of niet-doorgegeven biedingen. Maak daarom het biedlogboek gebruiksvriendelijker.
  - Zorg dat biedlogboeken begrijpelijk, volledig en eenvoudig opvraagbaar zijn.
  - Geef consumenten duidelijk uitleg over wat wel en niet uit het biedlogboek blijkt.
  - Overweeg interne audits op biedlogboeken om naleving te controleren.

- Kopers en verkopers kregen regelmatig onvolledige, onjuiste of te late informatie over woningen, gebreken, VvE-stukken, vergunningen, meetgegevens, juridische documenten en opleverdata. Verbeter daarom professionele standaarden voor informatievoorziening.
  - Ontwikkel een uniforme checklist voor verkoopdossiers, zodat essentiële informatie over woning, gebreken, VvE, vergunningen en juridische bijzonderheden niet ontbreekt.
  - Stimuleer dat makelaars tijdens bezichtigingen inhoudelijk voorbereid zijn en feitelijke vragen kunnen beantwoorden.

- Veel negatieve ervaringen gingen over slechte bereikbaarheid, niet terugbellen, late of ontbrekende reacties, onduidelijke procesinformatie, desinteresse en het niet serieus nemen van vragen of zorgen van consumenten. Investeer daarom in communicatie en klantbegeleiding.
  - Brancheorganisaties kunnen voor bereikbaarheid en communicatie concrete servicenormen opstellen.
  - Denk aan reactietermijnen, verslaglegging van afspraken, duidelijke uitleg over vervolgstappen en actieve terugkoppeling na bezichtigingen of biedingen.

- Respondenten beschreven situaties waarin zij zich onder druk gezet voelden om snel, hoog of zonder voorbehoud te bieden, waarin zij onvoldoende werden gewezen op risico's en waarin starters of mensen met weinig recente woningmarktervaring extra afhankelijk waren van de makelaar. Versterk daarom scholing op integriteit, zorgplicht en consumentengedrag.
  - Permanente educatie zou niet alleen moeten gaan over juridische kennis, maar ook over integriteit, omgaan met schaarste, druk op kopers, informatieplichten en kwetsbare consumenten.
  - Besteed expliciet aandacht aan starters en consumenten die weinig recente woningmarktervaring hebben.

- De meeste respondenten dienden geen klacht in, vaak omdat zij niet wisten waar zij terechtkonden, weinig vertrouwen hadden in het effect van een klacht of na eerdere meldingen slechts algemene terugkoppeling kregen. Verbeter daarom toezicht, klachtenprocedures en klachtenopvolging.
  - Richt één herkenbare route in voor klachten en meldingen over makelaars, of maak bestaande routes veel zichtbaarder.
  - Brancheorganisaties kunnen een duidelijke routekaart bieden: informele klacht, bemiddeling, tuchtrecht, geschillenprocedure.
  - Zorg voor inhoudelijke terugkoppeling, zodat melders niet alleen een algemene ontvangstbevestiging krijgen.
  - Gebruik klachten structureel als beleidsinformatie: welke typen klachten komen vaak voor, bij welke fase van het proces en bij welk type makelaarscontact.

- Negatieve ervaringen kwamen ook voor bij makelaars die lid waren van een brancheorganisatie of gecertificeerd waren, waardoor respondenten twijfelden aan de betekenis van keurmerken zolang overtredingen geen zichtbare gevolgen hebben. Handhaaf daarom zichtbaar op overtredingen.
  - Certificering en branchelidmaatschap hebben alleen waarde als overtredingen consequenties hebben.
  - Publiceer geanonimiseerde casuïstiek over klachten, normen en opgelegde maatregelen, zodat zichtbaar wordt dat gedragsregels daadwerkelijk worden gehandhaafd.

- Respondenten noemden onduidelijke courtage, onverwachte bijkomende kosten, onduidelijkheid over wat wel en niet onder de dienstverlening viel en een gevoel dat de betaalde vergoeding niet in verhouding stond tot de geleverde inzet. Maak daarom courtage en dienstverlening transparanter.
  - Ontwikkel standaardinformatie over tarieven, bijkomende kosten, inbegrepen diensten en mogelijke belangen.
  - Laat makelaars vooraf duidelijk vastleggen wat zij wel en niet doen voor hun courtage, zodat verwachtingen beter aansluiten op de dienstverlening.

5.3. Kernboodschap

De belangrijkste beleidsopgave ligt niet alleen bij het bestrijden van evidente fraude, maar vooral bij het herstellen van transparantie, controleerbaarheid en vertrouwen in het koop- en verkoopproces. Dat vraagt om een combinatie van heldere publieke normen, betere sectorale zelfregulering, zichtbaar toezicht en praktische ondersteuning van consumenten.

6 Samenvatting

In dit onderzoek wordt ingegaan op negatieve ervaringen in de woningmakelaardij vanuit het perspectief van consumenten die recent betrokken waren bij de aan- of verkoop van een woning. Aanleiding was de discussie rond het Verbeterplan vertrouwen in het koopproces, dat volgde op meldingen van oneerlijke biedingspraktijken bij Vereniging Eigen Huis. Eerder onderzoek wees erop dat er voldoende signalen waren om nader onderzoek te rechtvaardigen, maar dat een beeld van aard en omvang van de negatieve ervaringen ontbrak. Dit onderzoek wil die lacune vullen en tegelijk nagaan of bestaande maatregelen volstaan of dat aanvullende regulering van het beroep proportioneel is.

De kern van het onderzoek bestaat uit een online panelonderzoek onder 1.542 respondenten, uitgevoerd via het NIPO base-panel van Verian, aangevuld met 15 verdiepende interviews met respondenten die negatieve ervaringen rapporteerden. De steekproef bestond uit mensen die in de afgelopen drie jaar een woning hadden gekocht of verkocht, of aantoonbaar stappen in dat proces hadden gezet. Makelaars en medewerkers van makelaarskantoren zijn uitgesloten. De keuze voor een panelonderzoek is belangrijk, omdat eerdere meldpunten vooral mensen aantrokken die al slechte ervaringen hadden. Dit onderzoek beoogt juist een minder bevooroordeeld beeld te geven van hoe vaak negatieve ervaringen voorkomen onder mensen die daadwerkelijk met makelaars te maken hadden.

Een belangrijk resultaat is dat negatieve ervaringen met makelaars geen marginaal verschijnsel lijken te zijn. Van de 1.542 respondenten gaf ruim meer dan een kwart (27,8%) aan ten minste één slechte ervaring met een makelaar te hebben gehad[4]. Samen hadden respondenten in de afgelopen drie jaar 4.035 makelaarscontacten; bij 601 daarvan werd een negatieve ervaring gerapporteerd. Dat betekent dat bij 14,9% van alle makelaarscontacten sprake was van een slechte ervaring. De negatieve ervaringen concentreren zich vooral rond verkoopmakelaars, tevens de meest ingehuurde soort makelaar: meer dan de helft van de nader geanalyseerde negatieve ervaringen betrof de verkoopmakelaar van de andere partij bij aankoop van een woning, ruim een kwart betrof de eigen verkoopmakelaar bij verkoop van de eigen woning. In totaal gaat ruim 82% van de negatieve ervaringen over verkoopmakelaars. Bovendien had bijna 62% betrekking op een makelaar die niet door de respondent zelf was ingehuurd, maar optrad namens de andere partij.

4 Dit betekent ook dat bijna drie kwart van de respondenten geen negatieve ervaringen had.

Dat is relevant, omdat consumenten juist in die relatie weinig formele invloed hebben, terwijl zij wel sterk afhankelijk zijn van informatie, communicatie en een eerlijk procesverloop.

De aard van de negatieve ervaringen ligt vooral in gebrekkige informatievoorziening, slechte communicatie, beperkte betrokkenheid en twijfel aan belangenbehartiging. De meest genoemde categorie is gebrekkige informatie: bijna één op de vijf genoemde negatieve onderwerpen valt hieronder. Daarna volgen desinteresse van de makelaar en slecht contact. Het gaat dus niet uitsluitend om expliciete fraude of aantoonbaar malafide handelen, maar om bredere tekortkomingen in de professionele dienstverlening. Tegelijk worden ook zwaardere integriteitskwesties genoemd, zoals oneerlijke toewijzing, het niet doorgeven van biedingen en het verbreken van mondelinge afspraken. Deze komen minder vaak voor, maar zijn inhoudelijk zwaarwegend omdat zij direct raken aan het vertrouwen in een eerlijk en transparant koopproces.

Uit de vergelijking tussen respondenten met en zonder negatieve ervaringen blijkt dat achtergrondkenmerken zoals geslacht, leeftijd, opleiding, sociale klasse, huishoudgrootte en regio geen duidelijke verklaring bieden voor het al dan niet meemaken van negatieve ervaringen. Ook de zelf ingeschatte kennis van het koop- en verkoopproces verschilt nauwelijks tussen beide groepen. Wel is er een verband met blootstelling: respondenten met negatieve ervaringen waren gemiddeld vaker actief in aan- of verkoopprocessen dan respondenten zonder negatieve ervaringen. Daarnaast blijkt beperkte recente woningmarktervaring een kwetsbaarheidsfactor. Van de respondenten met een slechte ervaring was 20,3% voor het eerst actief op de woningmarkt, en 43,6% was al meer dan vijf jaar niet actief geweest. Starters en mensen die na lange tijd opnieuw de markt betreden lijken daardoor extra afhankelijk van duidelijke informatie en zorgvuldige begeleiding.

De ervaringen met de eigen aankoopmakelaar draaien vooral om teleurstelling over de rol als deskundige belangenbehartiger. Respondenten noemen beperkte inzet, slechte bereikbaarheid, onvoldoende deskundigheid, druk om snel of risicovol te bieden, twijfelachtige biedstrategieën en hoge of onduidelijke kosten. In sommige gevallen deden kopers naar eigen zeggen zelf het meeste werk: woningen zoeken, biedingen bepalen, documenten controleren of aanvullende informatie verzamelen. Er zijn concrete voorbeelden waarin kopers zich onder druk gezet voelden om zonder financieringsvoorbehoud te bieden of zeer snel een beslissing te nemen. Ook zijn er vermoedens van belangenverstrengeling of prijsopdrijving, bijvoorbeeld wanneer aankoop- en verkoopmakelaars onderling zouden samenwerken of vooral gericht zouden zijn op het sluiten van een transactie.

De meeste negatieve ervaringen betreffen verkoopmakelaars van de andere partij bij aankoop van een woning. Hier komen vrijwel alle hoofdthema's samen: onvolledige of misleidende informatie over woningen, gebrekkige kennis van technische en juridische aspecten, slechte bereikbaarheid, ondoorzichtige biedprocedures, druk om snel te handelen, slechte bezichtigingen en onprofessioneel gedrag. Respondenten noemen ontbrekende of onjuiste informatie over onder meer energielabels, meetrapporten, VvE-stukken, vergunningen, erfgrenzen, gebreken, funderingen, asbest, installaties en opleverdata. In sommige gevallen leidde dit tot aanzienlijke financiële of praktische gevolgen, zoals hoge herstelkosten, vertraging of langdurige problemen na aankoop. Het biedproces wordt door veel respondenten als het meest kwetsbare onderdeel ervaren: zij melden onduidelijke spelregels, biedingen die mogelijk niet zijn doorgegeven, biedlogboeken die pas achteraf beschikbaar zijn, plotseling gewijzigde deadlines, suggesties dat er meer concurrentie was dan later bleek, en vermoedens van vriendjespolitiek of voorkeursbehandeling.

Bij de eigen verkoopmakelaar ligt de nadruk op gebrekkige belangenbehartiging. Verkopers melden slechte communicatie, onvoldoende opvolging van geïnteresseerden, fouten in verkoopteksten of contracten, slechte foto's of brochures, onduidelijke kosten en twijfelachtige advisering over vraagprijs of verkoopstrategie. Sommige respondenten geven aan dat hun woning door een verkeerde prijsstelling onnodig lang te koop stond of juist mogelijk te goedkoop werd verkocht. Ook zijn er meldingen van biedingen die niet of laat zouden zijn gedeeld, afspraken die niet werden nagekomen en vermoedens dat de makelaar eigen belangen of relaties met andere partijen liet meewegen. De rode draad is dat verkopers zich onvoldoende vertegenwoordigd voelen in een proces waarin zij juist deskundige begeleiding en transparante advisering verwachten.

De negatieve ervaringen met aankoopmakelaars van de andere partij bij verkoop komen minder vaak voor, maar sluiten inhoudelijk aan bij de bredere patronen. Respondenten noemen gebrekkige communicatie, opdringerigheid, agressieve of ongeïnteresseerde houding, onjuiste adviezen rond biedingen, tijdsdruk, een negatieve houding tegenover de woning en het niet nakomen van afspraken bij inspectie of overdracht. Ook hier gaat het om een combinatie van slechte dienstverlening, twijfel aan professionaliteit en ervaren oneerlijkheid in het proces.

De aanvullende interviews verdiepen vooral het gevoel van afhankelijkheid en wantrouwen. Consumenten ervaren dat zij makelaars nodig hebben om toegang te krijgen tot de woningmarkt, zeker in een krappe markt, maar twijfelen tegelijk aan transparantie, onafhankelijkheid en deskundigheid. Vriendjespolitiek, belangenverstrengeling, eigenbelang en gebrekkige controleerbaarheid van biedingen komen sterk naar voren. Respondenten geven aan dat het biedlogboek vaak te laat inzicht biedt om nog handelingsperspectief te hebben. Ook melden zij dat klachten of meldingen vaak uitblijven omdat het te veel energie kost, omdat zij weinig vertrouwen hebben in de uitkomst, omdat zij bang zijn als 'lastig' te worden gezien, of omdat zij niet weten waar zij terechtkunnen.

Dat beeld wordt bevestigd door de enquêtegegevens over klachten. In 86% van de gevallen werd geen klacht ingediend tegen de makelaar. In ongeveer 30% van die gevallen werd een klacht wel overwogen, maar uiteindelijk niet ingediend. Slechts 12,5% diende daadwerkelijk een klacht in bij de makelaar en slechts 2% deed een melding bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. Belangrijke redenen om geen klacht in te dienen zijn gebrek aan vertrouwen dat het helpt, de inschatting dat het niet de moeite waard is, onbekendheid met klachtmogelijkheden en onbekendheid met het klachtenloket. Daarmee lijkt het formele klachtenstelsel maar een klein deel van de ervaren problemen zichtbaar te maken.

Een opvallende conclusie is dat negatieve ervaringen niet beperkt blijven tot ongebonden of niet-gecertificeerde makelaars. Van de makelaars waarover negatieve ervaringen zijn gemeld, was 87% lid van een brancheverenigingen en 53% gecertificeerd. Ongebonden makelaars lijken mogelijk iets oververtegenwoordigd, maar duidelijk is dat negatieve ervaringen ook veel voorkomen bij makelaars die formeel zijn aangesloten bij brancheorganisaties. Voor certificering is moeilijk vast te stellen of niet-gecertificeerde makelaars oververtegenwoordigd zijn, omdat het totale aandeel niet-gecertificeerde makelaars in de markt niet precies bekend is. De bredere conclusie is dat branchelidmaatschap en certificering op zichzelf onvoldoende garantie bieden voor goede dienstverlening of vertrouwen.

De beleidsconclusie is dat de belangrijkste opgave niet alleen ligt in het bestrijden van evidente fraude, maar vooral in het herstellen van transparantie, controleerbaarheid en vertrouwen in het koop- en verkoopproces. Een advies richting het ministerie van BZK betreft, om in te zetten op meer transparantie in het biedproces en landelijke minimumnormen voor informatievoorziening, zaken die in de Nederlandse Technische Afspraak (NTA) over minimale eisen voor het biedproces en het digitale biedlogboek reeds worden vermeld, maar mogelijk verplicht gesteld moeten worden. Daarnaast kan worden ingezet op betere zichtbaarheid en opvolging van klachten, betekenisvollere registratie en certificering. Daarbij wordt niet direct gepleit voor brede regulering van de hele sector, maar eerder voor gerichte normen rond biedprocedures, informatieplichten en klachtenopvolging, waarna kan worden beoordeeld of (zwaardere) regulering nodig is.

Voor brancheorganisaties zoals NVM en Vastgoed Nederland liggen de aanbevelingen bij scherpere gedragsregels en eventueel sancties opleggen bij niet nakomen door leden, betere controle op biedlogboeken, uniforme verkoopdossiers, hogere standaarden voor communicatie en klantbegeleiding, scholing op integriteit en zorgplicht, laagdrempelige klachtenroutes, zichtbare handhaving en meer transparantie over courtage en dienstverlening. De gedachte daarachter is dat zelfregulering alleen geloofwaardig is als consumenten kunnen zien dat regels worden nageleefd en overtredingen consequenties hebben.

Bijlage 1 Vragenlijst makelaardij

Dit onderzoek gaat over uw ervaringen met een makelaar, bij de aan- of verkoop van een woning. Dit kan zowel een makelaar zijn die u zelf heeft ingeschakeld bij de aan- of verkoop van een woning, als een makelaar waarmee u bij de andere partij te maken kreeg.

1. Met hoeveel aan- en/of verkoopmakelaars heeft u in de afgelopen drie jaar contact gehad en met hoeveel daarvan heeft u negatieve ervaringen opgedaan?

Geen negatieve ervaringen:

2. Hoe vaak bent u in de afgelopen drie jaar bezig geweest met de aan- of verkoop van een woning? Of u daadwerkelijk een woning heeft aangekocht of verkocht is daarbij niet van belang.
3. Hoeveel kennis had u van het aan- of verkoopproces , vóórdat u contact had met deze makelaar(s)? Hier kunt u aangeven hoeveel kennis u van te voren had, op een schaal van 1 tot 10, waarbij 1 staat voor ‘heel slecht’ of ‘helemaal geen kennis’ en 10 voor ‘uitstekende kennis’?

Minimaal één negatieve ervaring:

4. Vóór uw negatieve ervaring(en) met deze makelaar(s), hoe vaak heeft u eerder een woning aangekocht of verkocht?
5. Vóór uw negatieve ervaring(en) met deze makelaar(s), wanneer was de laatste keer dat u eerder een woning heeft aangekocht of verkocht?
6. Vóór uw negatieve ervaring(en) met deze makelaar(s), op een schaal van 1 tot en met 10, wat was uw kennisniveau van het aan- of verkoopproces, waarbij 1 staat voor ‘heel slecht’ of ‘helemaal geen kennis’ en 10 voor ‘uitstekende kennis’?

Hieronder vragen we meer over uw negatieve ervaringen met makelaars. U heeft aangegeven in de afgelopen 3 jaar met […] makelaars negatieve ervaringen te hebben gehad. Over deze negatieve ervaringen gaan de vervolgvragen. Deze vragen gaan over [uw meest recente negatieve ervaring / de twee negatieve ervaringen die u het meest recent heeft meegemaakt in de afgelopen drie jaar]

Als u terugdenkt aan uw meest recente negatieve ervaring met een of meerdere makelaars:

7. Betrof dit een makelaar die u zelf had ingeschakeld bij de aan- of verkoop van een woning of een makelaar van de andere partij? (meerdere antwoorden mogelijk indien de negatieve ervaring meerdere makelaars betrof)

Makelaars kunnen lid zijn van een brancheverenigingen. Er zijn in Nederland verschillende brancheverenigingen van makelaars, namelijk de Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM), Vastgoed Nederland, de Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed (VBO) en VastgoedPRO, deze laatste twee zijn onlangs gefuseerd tot Vastgoed Nederland.

De logo’s van deze brancheverenigingen zijn de volgende, wanneer u één van deze logo’s heeft gezien op de website of bij de informatie van de makelaar, dan was deze makelaar aangesloten.

8. Was de makelaar waarmee u destijds een negatieve ervaring had, aangesloten bij een brancheverenigingen?

Wanneer een makelaar officieel gecertificeerd is mag hij de officiële titel ‘register makelaar’ of ‘register makelaar taxateur’ voeren, ook dit kunt u vinden op de website of in de informatie van de makelaar, tevens zal het volgende logo van de certificerende organisatie op de website of in de informatie van de makelaar staan.

9. Was deze makelaar gecertificeerd?
10. Op een schaal van 1 tot 10, hoe bent u door de makelaar geïnformeerd over het aan- of verkoop proces, waarbij 1 staat voor ‘slecht’ of ‘helemaal niet geïnformeerd’, 6 voor ‘voldoende geïnformeerd’ en 10 voor ‘uitstekend geïnformeerd’?
11. Op een schaal van 1 tot 10, in hoeverre hield de makelaar zich aan de gemaakte afspraken, waarbij 1 staat voor ‘slecht’ of ‘helemaal niet’, 6 voor ‘hield zich in voldoende mate aan afspraken’ en 10 voor ‘hield zich uitstekend aan alle afspraken’.
12. Wat voor soort negatieve ervaring(en) heeft u gehad met de makelaar(s)?
13. Zou u hieronder deze negatieve ervaring uitgebreider willen beschrijven?

Twee recente negatieve ervaringen:

Idem 7 t/m 13.

COLOFON

Auteurs:	Drs. B. Tierolf
Met medewerking van:	R. Yohannes, MSc
	R. van Rhemen, MSc
Omslag	AdobeStock of andere, nr, naam
Opmaak	E.F. Heitbrink
	S. Wilkes
Uitgave	Verwey-Jonker Instituut
	Giessenplein 59-C
	3522 KE Utrecht
	T (030) 230 07 99
	E secr@verwey-jonker.nl
	I www.verwey-jonker.nl

De publicatie kan gedownload worden via onze website:
http://www.verwey-jonker.nl

© Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, augustus 2026

ISBN: 978-94-6409-445-9

Het auteursrecht van deze publicatie berust bij het Verwey-Jonker Instituut.
Gedeeltelijke overname van teksten is toegestaan, mits daarbij de bron wordt vermeld.

The copyright of this publication rests with the Verwey-Jonker Institute.
Partial reproduction of the text is allowed, on the condition that the source is mentioned.