

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

4055

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

Antwoord van Minister **Ollongren** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 15 september 2021).

Vraag 1

Kent u het bericht «Van prijsmanipulatie tot vriendjespolitiek: honderden klachten over makelaars»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

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

Antwoord 2

Dat is tweeledig. Ten eerste ben ik Vereniging Eigen Huis dankbaar voor het openen van het meldpunt en daarmee het inzichtelijker maken van de misstanden die momenteel spelen. Tegelijkertijd betreur ik het dat het meldpunt nodig is en dat er zo veel klachten zijn binnen gekomen. Zoals eerder aangegeven in mijn brief van 22 april 2021 vind ik wanpraktijken bij makelaars ontoelaatbaar. Kopers en verkopers moeten ervan op aan kunnen dat makelaars integer handelen.² Het meldpunt van VEH maakt inzichtelijk dat die integriteit niet vanzelfsprekend is. Ik ga ervan uit dat de brancheorganisaties hun leden aanspreken op de meldingen en klachten en maatregelen treffen om dergelijke praktijken tegen te gaan. Ik blijf de komende tijd met brancheorganisaties en VEH in gesprek om te horen hoe er met de geconstateerde klachten om wordt gegaan. Daarnaast stel ik op dit moment samen met de sector nieuwe regels op om dergelijke misstanden in de toekomst te voorkomen.

¹ RTL Nieuws, 29 juni 2021; Van prijsmanipulatie tot vriendjespolitiek: honderden klachten over makelaars | RTL Nieuws

² Kamerstuk 32 847, nr. 742

Vraag 3

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

Antwoord 3

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

Vraag 4

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

Antwoord 4

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

Vraag 5

Staat u nog achter uw uitspraak dat bij onvoldoende voortgang bij de aanpak van misstanden aanvullende maatregelen door het demissionaire kabinet niet zijn uitgesloten?³ Zo ja, deelt u de opvatting dat de huidige berichtgeving aanleiding geeft om extra stappen te zetten?

Antwoord 5

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

Vraag 6

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

Antwoord 6

De huidige resultaten van het meldpunt zijn voor mij al aanleiding om aanvullende maatregelen te nemen. Daarom zie ik weinig toegevoegde waarde in het opstarten van een nieuw onderzoek naar de misstanden in de makelaarswereld. Wel heb ik het VEH in een reactie gevraagd om het meldpunt open te houden om bij te houden of het aantal misstanden afneemt. Deze reactie aan VEH is bijgevoegd⁴ bij deze beantwoording.

Vraag 7

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

³ Kamerstuk 32 847, nr. 742

⁴ Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

Antwoord 7

Zoals aangegeven in het antwoord op vraag 4 en 5 werk ik momenteel met brancheorganisaties en andere betrokken partijen aan concrete afspraken voor een eerlijk, transparant en handhaafbaar koopproces. Daarbij staan drie vragen centraal: welke regels zijn er en welke zijn er nodig voor een *eerlijk* koopproces? Hoe zorgen we dat deze regels voor iedereen *duidelijk* en *navolgbaar* zijn? En hoe *handhaven* we deze regels in de praktijk? Ik zal uw Kamer dit najaar informeren over welke stappen ik en de sector gaan zetten om misstanden bij makelaars tegen te gaan.

Vraag 8

Wat vindt u van het voorstel van de NVM dat het makelaarsberoep weer tot beschermde titel moet worden?⁵

Antwoord 8

De beschermde status van het makelaarsberoep is indertijd afgeschaft om verschillende, uiteenlopende redenen. Indertijd (1998) concludeerden onderzoekers van het project Marktwerking, Deregulering en Wetgevingskwaliteit (MDW) o.a. dat de markt voor bemiddeling bij koop of verkoop van onroerende zaken onvoldoende transparantie ten aanzien van kwaliteit bood. Het idee van het MDW-project was dat de beroepsgroep, middels een zelf opgezette certificeringsregeling, periodieke hertoetsing zou gaan hanteren waardoor kwaliteit beter gewaarborgd kon worden. Een certificeringsregeling zou meer eisen kunnen stellen en voorzien in een goede interne klachtenprocedure, tuchtrecht en een beroepsaansprakelijkheidsverzekering van de deelnemers. Hierdoor wordt, naast de deskundigheid van de tussenpersoon (input) ook de kwaliteit van de dienstverlening (output), gewaarborgd. Net als Vereniging Eigen Huis vind ik het reguleren van het makelaarsberoep op voorhand geen oplossing voor de huidige wanpraktijken. De argumenten van het MDW-project om het makelaarsberoep niet langer te reguleren, gelden wat mij betreft nog steeds. Wel concludeer ik dat van de beoogde zelf-certificeringsregeling weinig terecht is gekomen en het soms ontbreekt aan waarborging van de kwaliteit. De huidige wanpraktijken ontstaan door een gebrek aan regels. Mede hierdoor heeft de consument onvoldoende controlemogelijkheden en is goed functionerend zelfregulering onmogelijk. Het beschermen van het makelaarsberoep lost die onduidelijkheid niet op en geeft consumenten geen duidelijker inzicht in verloop van het proces. Duidelijke regels en het verbeteren van transparantie kunnen dat wel. Alleen als de sector ook dan niet in staat blijkt om het eigen toezicht beter te organiseren, zal ik de stappen naar een centraal certificatie-, vergunningsstelsel of het inperken van de bevoegdheden van makelaars in het koopproces overwegen. Dergelijke systemen kunnen namelijk barrières opwerpen voor concurrentie en innovatie.

⁵ www.nvm.nl, 29 juni 2021; Statement NVM op anoniem meldpunt VEH | NVM