

## **Dwing aangescherpte regelgeving en gedragscodes desnoods af**

### **VEH: transparantie bij koop en verkoop woning vaak ver te zoeken**

- Zeshonderd reacties op meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken van Vereniging Eigen Huis
- Makelaars bevoordelen kopers met aankoopmakelaar of klanten van een bevriende collega
- Consumenten boos over makelaars die huizenprijzen opdrijven
- Mondelinge koopovereenkomst blijkt weinig waard
- Verbeteringsvoorstel makelaars volstrekt onvoldoende
- Vereniging Eigen Huis roept minister Ollongren op om de branche stevig aan te pakken

**Door een schrijnend gebrek aan regels en duidelijke afspraken over verkoopprocedures overschrijden veel makelaars de ethische grenzen van huizenkopers. Dit concludeert Vereniging Eigen Huis na analyse van het meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken. Minister Ollongren moet met makelaarsorganisaties afspraken maken om de misstanden uit te roeien.**

Verkoopmakelaars zien kopers zonder aankoopmakelaar vaak niet staan. Afspraken voor een bezichtiging zijn dan nauwelijks te maken en biedingen worden soms niet eens doorgegeven aan de verkoper. Makelaars wisselen onderling informatie uit over biedingen, spelen kopers tegen elkaar uit en drijven daarmee bewust de prijzen op. Kopers die een voorbehoud opnemen van financiering of van bouwkundig onderzoek worden buitenspel gezet. En mondelinge akkoorden over de koopprijs blijken in de praktijk weinig waard. Dit is de strekking van het leeuwendeel van de zeshonderd ervaringen die consumenten deelden op het meldpunt.

#### **Zorgwekkend signaal**

De zeshonderd meldingen tonen een zorgwekkend beeld van de verkooppraktijken op de overspannen woningmarkt. Door de grote vraag naar woningen en het schaarse aanbod, trekt vrijwel elk te koop staand huis veel belangstelling. Van makelaars mag worden verwacht dat de bezichtigings- en biedingsprocedures helder en eerlijk zijn en dat die worden gevolgd. Dat is vaak niet het geval, zo blijkt uit de ervaringen van veel kopers.

“Makelaars zijn aan weinig regels gebonden”, zegt Cindy Kremer, directeur van Vereniging Eigen Huis. “Tussen wat kan en mag bestaat een groot grijs gebied waarin te veel makelaars hun eigen gang gaan. Dat komt omdat ze een cruciale informatievoorsprong hebben en het verkoopproces zo kunnen sturen. Die machtspositie bestond altijd al, maar op de overspannen woningmarkt komen steeds meer consumenten daar op een vervelende manier achter.”

#### **Dwing regelgeving desnoods af**

Volgens Vereniging Eigen Huis is het bezichtigings- en biedproces vaak schimmig. Het proces moet veel transparanter en controleerbaar worden. Ook moeten er duidelijker regels komen voor de makelaardij. Kopers, verkopers en makelaars hebben daar allemaal voordeel bij. Minister Ollongren moet met de makelaars daarover in gesprek gaan en desnoods hun medewerking aan betere regelgeving en scherpere gedragscodes afdwingen, vindt Vereniging Eigen Huis.

“Pas dan wordt het verkoopproces van een woning helder en inzichtelijk en weet iedereen waar hij of zij aan toe is”, zegt Kremer. “De gesloten ons-kent-ons-cultuur onder makelaars, waarin ze elkaar de woningen en de klanten toeschuiven en consumenten cruciale informatie onthouden, dat allemaal kan echt niet meer.”

#### **Geen bewijs voor claim makelaarsorganisaties**

Volgens de grootste makelaarsorganisatie NVM worden de problemen vrijwel uitsluitend veroorzaakt

door niet-gecertificeerde makelaars die bij geen van de makelaarsorganisaties zijn aangesloten. Daar blijkt uit het meldpunt niets van. In bijna 90% van de meldingen waarin een makelaar bij naam wordt genoemd, gaat het om een die bij een van de brancheorganisaties is aangesloten. Het beroep van makelaar weer tot een beschermde titel verheffen, zoals de NVM oppert, lost volgens Vereniging Eigen Huis het probleem dan ook niet op.

“Iedere makelaar zou zich verplicht moeten voelen zijn zorgplicht zo optimaal mogelijk in te vullen”, zegt Kremer. “Ook daarom zijn duidelijke regelgeving en aangescherpte gedragscodes absoluut noodzakelijk.”

### **Over het meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken**

Vereniging Eigen Huis ontving in de afgelopen anderhalf jaar steeds meer klachten van leden die zich oneerlijk behandeld voelden bij de koop of verkoop van een woning. Om de problematiek in kaart te brengen, opende de vereniging op 31 maart dit jaar het meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken. Op de website konden consumenten tot 3 juni vertrouwelijk en desgewenst anoniem hun verhaal doen.

*Zie de bijlage voor een uitgebreide analyse van de binnengekomen meldingen.*