

Vergaderjaar 2024–2025

32 847

Integrale visie op de woningmarkt

Nr. 1319

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSHUISVESTING EN RUIMTELIJKE ORDENING

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 7 april 2025

Bij het kopen of verkopen van een woning komt veel kijken. Als je dat wil kan je daarbij als koper of verkoper een makelaar inschakelen. Een aankoopmakelaar helpt jou met het zoeken naar een woning, het beoordelen van de staat van de woning en het uitbrengen van een passend bod. Een verkoopmakelaar helpt bij het bepalen van de vraagprijs, de verkoopmethode en vaak ook bij het organiseren van bezichtigingen en het verzamelen van biedingen. Je wilt er als koper of verkoper van uit kunnen gaan dat de makelaar die je inschakelt in jouw belang handelt en zijn of haar afspraken nakomt. Als je een makelaar kiest die bij een brancheorganisatie is aangesloten, houdt deze zich aan de gedragscodes zoals deze door de sector zelf zijn opgesteld. Daarnaast vallen deze makelaars onder het branche overstijgend tuchtrecht waardoor gecontroleerd kan worden of de gedragscodes ook nageleefd worden. Ook moeten makelaars werken binnen de wettelijke kaders van het verbintenissenrecht en het financieel recht. Het overgrote deel van de makelaars in Nederland is bij een van de twee brancheorganisaties aangesloten: Vastgoed Nederland of NVM.

In 2021 waren er verschillende signalen van misstanden in de makelaardij gedurende het koopproces, onder andere via het meldpunt oneerlijke biedingspraktijken van Vereniging Eigen Huis¹ (VEH). Daaruit kwam naar voren dat makelaars zich niet altijd houden aan de gedragscodes, maar ook dat de gedragscodes op sommige punten tekortschoten. Op 16 februari 2022 ondertekende het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (nu Ministerie van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening) daarom samen met de NVM, VBO en Vastgoedpro (gefuseerd tot Vastgoed Nederland) en VEH het Verbeterplan «Vertrouwen in het koopproces» («Verbeterplan») ². Het Verbeterplan had als doel om gezamenlijk het vertrouwen in het koopproces te verbeteren, onder

¹ <https://www.eigenhuis.nl/huis-kopen/meldpunt-oneerlijke-biedingspraktijken/resultaten/>

² Bijlage bij Kamerstuk 32 847, nr.860

andere door middel van het gebruik van een biedlogboek. Sinds 1 januari 2023 is dit biedlogboek verplicht voor makelaars die bij één van de brancheverenigingen zijn aangesloten. Om onwenselijke verschillen tussen biedlogboeken te voorkomen, is er ondertussen door de sector gewerkt aan een zogenoemde Nederlandse Technische Afspraak (NTA) voor het biedlogboek. Die NTA is onlangs afgerond, maar is uiteindelijk niet door alle deelnemende partijen ondertekend. Tot slot is het Verbeterplan geëvalueerd door onderzoeksbureau RIGO. RIGO heeft onderzoek gedaan naar de mate waarin het plan is geïmplementeerd en wordt nageleefd. In deze brief informeer ik u allereerst over de uitkomsten van de evaluatie van het Verbeterplan en vervolgens over de door de sector opgestelde NTA, en tot slot geef ik aan welke stappen ik naar aanleiding van beide trajecten wil gaan zetten.

1. Evaluatie Verbeterplan «Vertrouwen in het koopproces»

Inhoud Verbeterplan

Het Verbeterplan had als doel het vertrouwen van (ver)kopers in de integriteit van het koopproces te vergroten en geldt voor alle makelaars die aangesloten zijn bij een branchevereniging.

In het Verbeterplan zijn afspraken opgenomen op drie hoofdthema's:

- Verduidelijken gedragscodes
Brancheorganisaties zorgen ervoor dat hun gedragscodes begrijpelijk, duidelijk, concreet en goed vindbaar zijn. In de bijlage van het Verbeterplan staan acht punten die ten minste moeten worden opgenomen in de verduidelijkte gedragscodes.
- Aanpassing werkwijze makelaars
Makelaars, leden van de brancheorganisaties, worden gehouden aan naleving van de gedragscode, er wordt een centraal meldpunt opgericht voor klachten en het tuchtrecht wordt onafhankelijk en brancheorganisatie overstijgend.
- Verbeteren informatievoorziening aan kopers en verkopers
De brancheorganisaties communiceren richting kopers en verkopers over de gedragscodes en de mogelijkheid om melding te maken van niet-naleving of andere misstanden. Makelaars geven de verkoper en de kandidaat-kopers, na het verstrijken van de bedenktijd of eventuele ontbindende voorwaarden, inzicht in het verloop van het biedingsproces door het beschikbaar stellen van een digitaal biedlogboek. Het biedlogboek is alleen beschikbaar voor kandidaat-kopers en niet voor potentiële kopers.³

Sinds 1 januari 2023 is het biedlogboek verplicht onder makelaars die zijn aangesloten bij een brancheverenigingen. Een biedlogboek maakt na het onherroepelijk worden van de koopovereenkomst alle biedingen op een woning inzichtelijk voor de verkoper en kandidaat-kopers. Het doel hiervan is de transparantie in het koopproces te vergroten.

Evaluatie Verbeterplan Vertrouwen in het koopproces

Uit de evaluatie van RIGO blijkt dat bij veel afspraken uit het Verbeterplan stappen in de goede richting zijn gezet. De acht punten uit de bijlage van het Verbeterplan zijn één-op-één overgenomen in de gedragscodes van de makelaars. De aangepaste gedragscodes zijn door de brancheorganisaties actief onder de aandacht gebracht bij hun leden. De brancheverenigingen hebben de aanbeveling van een centraal meldpunt voor consumenten-

³ Kandidaat-kopers zijn kopers die een bod uitbrengen op een woning. Potentiële kopers zijn alle kopers die geïnteresseerd zijn in een woning.

klachten goed opgepakt. Zo is er een verenigingsoverstijgend tuchtrecht ingericht, waardoor het duidelijk is voor de consument waar men klachten kan indienen. Bij deze commissie worden klachten over het koop- of biedproces getoetst aan de gedragscode van de betreffende makelaar. Dat dit een waardevolle maatregel is, blijkt uit het gebruik van dit instrument; er waren 900 meldingen in 2023, waarvan 200 zijn behandeld door de Geschillencommissie. Ten slotte wordt er standaard met de verkoper besproken welke keuzemogelijkheden verkopers hebben ten aanzien van het verkoopproces.

Hoewel bij veel afspraken de goede weg is ingeslagen, komt RIGO tot de conclusie dat er nog een serieuze verbeterslag gemaakt moet worden om het vertrouwen in het koopproces op het juiste niveau te brengen. Veel afspraken worden in de praktijk slechts deels of niet nagekomen. Zo ontvangen kandidaat-kopers vaker niet dan wel het biedlogboek, hangen bezichtigingsmogelijkheden sterk af van het beleid van individuele makelaars en krijgen verkopers niet altijd onmiddellijk (real time) de biedingen doorgegeven. Hoewel er geen inhoudelijke informatie over biedingen gedeeld mogen worden voordat de ontbindende voorwaarden zijn verlopen, proberen aankoopmakelaars vaak hierover informatie los te krijgen. RIGO komt daardoor tot het oordeel dat een deel van de branche het gedrag na implementatie van het Verbeterplan niet heeft aangepast. Volgens RIGO controleren brancheorganisaties niet op het correct gebruik van het biedlogboek of naleving van de gedragscode. Daarmee is een eerlijk en transparant koopproces in de praktijk nog niet volledig gewaarborgd.

Omdat het Verbeterplan volgens RIGO nog niet wordt toegepast zoals bedoeld is, schetst RIGO een aantal aanbevelingen:

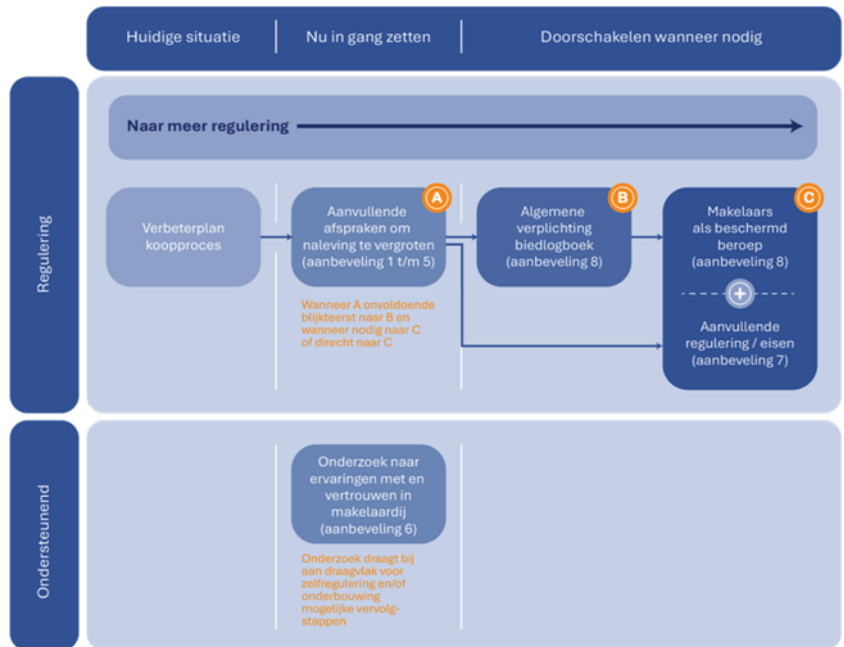
- *Aanbeveling 1:* Maak concrete afspraken met alle brancheorganisaties over hoe de punten uit het Verbeterplan waarvoor individuele brancheorganisaties aan zet zijn, worden opgevolgd/geïmplementeerd;
- *Aanbeveling 2:* rijksoverheid en brancheorganisaties geven nogmaals duidelijkheid over de verplichting dat het biedlogboek proactief aan alle kandidaat-kopers en de verkoper wordt aangeboden na het vervallen van de voorwaarden uit het voorlopig koopcontract. Alle biedingen worden opgenomen, inclusief biedingen die na de eerste mondelinge overeenkomst zijn ontvangen.
- *Aanbeveling 3:* Maak afspraken tussen rijksoverheid en de brancheorganisaties over hoe wordt omgegaan met meldingen over het niet correct hanteren van het biedlogboek en andere misstanden en overtredingen, inclusief de geldende sancties op basis van een heldere escalatieladder, beginnend bij een waarschuwing en via boetes eindigend bij royering door de betreffende brancheorganisatie en wering uit de andere brancheorganisaties.
- *Aanbeveling 4:* Vergroot de kennis onder klanten en het bredere publiek over wat mag en niet mag in relatie tot het koopproces en maak bekend hoe misstanden en overtredingen (laagdrempelig) gemeld kunnen worden.
- *Aanbeveling 5:* rijksoverheid en brancheorganisaties maken afspraken over (jaarlijks) uit te voeren audits onder makelaars, na doorwerking van aanbevelingen 1 tot en met 4, als wijze van proactieve handhaving.
- *Aanbeveling 6:* Laat zo nodig onafhankelijk onderzoek verrichten naar het vertrouwen van (aspirant) kopers en verkopers in makelaars en naar ervaringen van hen met makelaars om een beter beeld te krijgen van de opgave.
- *Aanbeveling 7:* Verken als rijksoverheid op het moment dat stappen uit aanbevelingen 1 tot en met 5 onvoldoende tot resultaat leidt, hoe de twee genoemde reguleringstappen (verplicht biedlogboek en

beroepsbescherming) in de praktijk gebracht kan worden, hoe handhaving vormgegeven kan worden en welke aanvullende regulering hier onderdeel van kan worden.

- **Aanbeveling 8:** Verken uitbreiden van het Verbeterplan met afspraken over wat wel en niet mag ten aanzien van het vaststellen van courtages, koppelverkoop en eventuele andere praktijken (zoals de omgang met kandidaat-verkopers in een kwetsbare positie en handel in vastgoed door makelaars zelf) die aan het licht komen bij het aanvullende onafhankelijke onderzoek.

RIGO stelt een volgorde voor bij de aanbevelingen door eerst zelfregulering te versterken (aanbeveling 1 t/m 5). Als dat niet tot de gewenste resultaten leidt, kunnen stappen richting regulering worden overwogen conform aanbeveling 6 en 7.

De voorgestelde aanbevelingen zijn hieronder schematisch weergegeven:



2. Biedlogboek: NEN Nederlands Technische Afspraak (NTA) 8061

Als vervolgstap is in het Verbeterplan voor het biedlogboek afgesproken om één marktbrede norm te ontwikkelen om onwenselijke verschillen tussen aanbieders te voorkomen. NEN heeft in opdracht van het Ministerie van VRO gezamenlijk met de sector een normatief document ontwikkeld (een NTA) waarin de minimale eisen voor een biedlogboek zijn vastgelegd⁴ Het NTA-traject draagt daarmee bij aan de motie van het lid Mooiman (PVV) die aanspoort om het gebruik van biedlogboeken tot norm te verheffen⁵. De NTA is tot stand gekomen door een NEN-werkgroep met medewerking van brancheorganisaties NVM en Vastgoed Nederland, Vereniging Eigen Huis (VEH), het woningmarkt-

⁴ Er is gekozen voor een NTA omdat die (in tegenstelling tot bijvoorbeeld een NEN-norm) een afspraak is die een korte doorlooptijd heeft. De NTA is vastgesteld voor de duur van drie jaar en kan daarna één keer met drie jaar verlengd worden. Daarna zou de NTA indien wenselijk kunnen worden omgezet in een NEN-norm. Dat is een procedureel zwaarder proces dat ongeveer twee jaar duurt.

⁵ Kamerstuk 32 847, nr.1271

platform Huispedia, aanbieders van programmatuur ten behoeve van biedlogboeken (Realworks en Eerlijk Bieden) en een aantal individuele makelaars. De partijen zijn het grotendeels eens geworden over de minimale eisen waaraan een biedlogboek moet voldoen. De implementatie van de NTA is uiteindelijk aan de sector zelf. Het Ministerie van VRO heeft hierin geen rol.

Het biedlogboek volgens de NTA beschermt potentiële kopers, kandidaat-kopers, kopers en verkopers die onder begeleiding van een makelaar, tussenpersoon of platform (zoals bijv. Huispedia) een woning (ver)kopen. Het biedlogboek zorgt voor extra transparantie en waarborgen voor consumenten in het koopproces.

De NTA stelt minimumeisen aan:

- het online biedproces;
- deelname aan dit online biedproces;
- de rapportage van dit online biedproces.

Onderdeel van de NTA is het specificeren van de verschillende verkoopmethoden. Deze zijn door de werkgroep geformuleerd omdat uit het meldpunt van VEH bleek dat hier onder makelaars en consumenten vaak verwarring over was. Er is in de NTA onderscheid gemaakt tussen drie verschillende verkoopmethoden: gesloten inschrijving met biedtermijn (gesloten envelop-methode), een open veiling met biedtermijn (vergelijkbaar met «Marktplaats») en bieden zonder biedtermijn (regulier bieden waarin onderhandelingen zijn toegestaan). De verkoper behoudt keuzevrijheid in deze methoden. Het is uiteraard aan de verkoper om te bepalen hoe hij zijn eigendom al dan niet wil verkopen. De methode kan tussentijds maar ook achteraf nog altijd gewijzigd worden. Voor alle verkoopmethoden geldt dat automatisch een biedlogboek wordt verstrekt aan diegene die een bod hebben uitgebracht als de verkoop definitief is. Het recht van gunning voor de verkoper blijft vanzelfsprekend van kracht bij gebruik van het biedlogboek. Zo behoudt de verkoper te allen tijde de mogelijkheid om de woning te gunnen aan bijvoorbeeld een lager bod, of compleet af te zien van gunning.

Uiteindelijk hebben twee partijen de NTA niet willen tekenen, brancheorganisatie NVM en haar dochter softwareleverancier Realworks. Hieronder zit een verschil van inzicht in één onderdeel van de NTA namelijk in hoeverre het wenselijk is bij de methode van een gesloten inschrijving dat de makelaar direct gedurende de bieding inzicht heeft in de binnenkomende biedingen en niet pas op het eind als de gesloten inschrijving afgerond is. Ik vind het jammer dat het partijen niet is gelukt om met de gehele sector te komen tot één gemeenschappelijke lijn, omdat de overeengekomen NTA een goede stap is in de richting van een eerlijker en transparanter koopproces.

Vervolg

Ik wil conform de aanbevelingen uit de evaluatie van RIGO over het Verbeterplan de volgende stappen zetten. Om te beginnen wil ik met alle ondertekenaars van het Verbeterplan afzonderlijk in gesprek treden hoe zij de eerste vijf aanbevelingen van de evaluatie willen oppakken. De snelste weg naar een eerlijker en transparanter koopproces is als de brancheorganisaties en makelaars zelf hun verantwoordelijkheid nemen voor een betere naleving van het Verbeterplan. De evaluatie laat zien dat zij daarin meer kunnen doen dan zij vooralsnog hebben gedaan.

Daarnaast, wil ik verkennen hoe de sector de NTA voor het biedlogboek gaat implementeren. Dat doe ik uiteraard met de ondertekenaars van de NTA, maar ook met de NVM. Ook de NVM heeft aangegeven achter het

overgrote deel van de NTA te staan en hun verantwoordelijkheid te willen nemen in het zetten van vervolgstappen. RIGO geeft aan dat als de versterking van zelfregulering niet het gewenste resultaat heeft, de mogelijkheden voor regulering verder moeten worden verkend. Ik wil met die verkenning niet wachten en ga hier meteen mee aan de slag. Daarvoor is verankering van de NTA in wetgeving ook één van de te verkennen opties. Tegelijkertijd zie ik ook veel haken en ogen aan regulering en voordat hierover besloten kan worden is een zorgvuldige uitwerking en afweging noodzakelijk. Daarom ga ik hierover het gesprek aan met de sector en belanghebbenden. Ook is meer onderzoek nodig naar de werkelijke omvang van de problematiek en de mate waarin de rol van ongebonden makelaars effectieve zelfregulering in de weg zit. Eind 2025 zal ik uw Kamer informeren over de stand van zaken, de eerste uitkomsten delen inzake gesprekken met de brancheorganisaties ten aanzien van het versterken van zelfregulering en een voorstel doen voor het vervolg.

De Minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening,
M.C.G. Keijzer