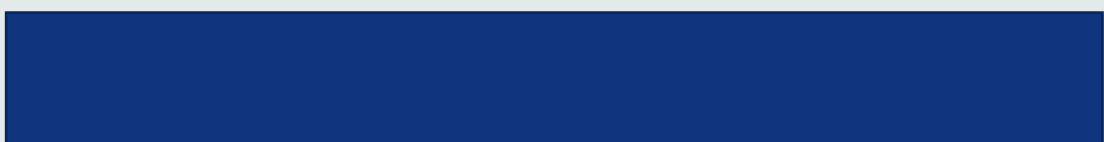




Eindrapport

Evaluatie Verbeterplan vertrouwen in het koopproces

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties



Evaluatie Verbeterplan vertrouwen in het koopproces



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Datum 12 september 2024

Opdrachtgever: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Contactpersoon: Jasmijn Willemsen

Nadere inlichtingen: Kees Dol; kees.dol@rigo.nl

Medeauteurs: Anna Vrieler, Arend Jonkman, Nelleke van Egmond en Rosa Slagt

Projectnummer: P47700



RIGO is lid van de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en gecertificeerd volgens ISO 9001:2015

WWW.RIGO.NL
INFO@RIGO.NL

DE RUIJTERKADE 112-C AMSTERDAM
POSTBUS 2805 1000 CV AMSTERDAM

IBAN NL 14 INGB 0002903851
BTW NR NL 0092.84.461.B.01

T 020 522 11 11
KVK 33227618



Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	12
1.1 Het Verbeterplan in het kort	12
1.2 Doel evaluatie	13
1.3 Methode	13
1.4 Leeswijzer	14
2 Makelaardij in Nederland	15
2.1 Achtergrond makelaardij in Nederland	15
2.2 Brancheorganisaties en ongebonden makelaars	16
3 (Zelf)regulering	18
3.1 Vormen van zelfregulering	18
3.2 Mogelijke voor- en nadelen van zelfregulering	19
3.3 Succesfactoren voor effectieve zelfregulering	20
3.4 Handhavingsbenaderingen	20
4 Doel en verwachte effecten	22
4.1 Totstandkoming van het Verbeterplan	22
4.2 Doel en afspraken Verbeterplan	24
4.3 Verwachtingen ten aanzien van de effecten van het Verbeterplan	25
5 Effecten in de praktijk	27
5.1 Verbeterplan en de brancheorganisaties	27
5.2 Verbeterplan en de aangesloten makelaars	36
5.3 Verbeterplan en de ongebonden makelaars	44
5.4 Aanvullende aspecten die vertrouwen en integriteit in het koopproces beperken	45
5.5 Deelconclusie	46
6 Verklaring functioneren Verbeterplan	47
6.1 Type zelfregulering	47
6.2 Beperkte opvolging van afspraken Verbeterplan	48
6.3 Aanwezigheid van succesfactoren	49
6.4 Ervaringen in enkele andere landen	51
6.5 Deelconclusie	58
7 Conclusie en aanbevelingen: Verbeterpaden (zelf)regulering koopproces	60
7.1 Werking Verbeterplan	60
7.2 Aanbevelingen	63

Samenvatting

Voor u ligt de evaluatie van het **Verbeterplan ‘Vertrouwen in het koopproces’**. De aanleiding voor het opstellen van het Verbeterplan was **een gebrek aan vertrouwen in de integriteit van het koopproces van woningen**. Zo was het voor veel kopers onduidelijk op welke gronden hun bod werd afgewezen, terwijl soms ook de verkopende partij geen volledig overzicht kreeg van alle biedingen. **Oneerlijke praktijken door makelaars**, waaronder vriendjespolitiek en bewuste prijsopdrijving, speelden hierbij een rol. Het **doel** van het Verbeterplan is een groter vertrouwen (van de samenleving) in de integriteit van het koopproces. Het koopproces moet transparanter worden en kopers die een bod uitbrengen moeten gelijke kansen hebben op het bemachtigen van een woning. Het Verbeterplan geldt per 1 januari 2023 en is ondertekend door de brancheorganisaties NVM, Vastgoedpro en VBO, het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) en Vereniging Eigen Huis (VEH). Er is hiermee sprake van een **vorm van zelfregulering van de sector**. Anderhalf jaar na de inwerkingtreding is het tijd voor een eerste evaluatie. Op basis van deze evaluatie worden enkele aanbevelingen gedaan. Het Ministerie van BZK heeft de Stichting RIGO gevraagd deze evaluatie uit te voeren.

Afspraken uit het Verbeterplan

Het Verbeterplan is van toepassing op de **leden van de brancheorganisaties**. Andere, zogeheten **‘ongebonden makelaars’** vallen hier niet onder, maar zij kunnen zich vrijwillig committeren aan het Verbeterplan. 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 gedragscodes¹.
- **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 kopers².

¹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/convenanten/2022/02/16/Verbeterplan-vertrouwen-in-het-koopproces>

² Kandidaat-kopers zijn kopers die een bod uitbrengen op een woning. Potentiële kopers zijn alle kopers die geïnteresseerd zijn in een woning.

Nakoming afspraken Verbeterplan

Een goed werkend Verbeterplan?

Hoewel de thema's uit het Verbeterplan zijn doorgevoerd in de gedragscodes van de brancheorganisaties en bijna alle bij de brancheorganisaties aangesloten makelaars werken met een biedlogboek, blijkt dat de praktische uitvoering wat te wensen overlaat. **De slotsom is niet onverdeeld positief.** De verkoper ontvangt het biedlogboek bijna altijd en krijgt daarmee een prima beeld van de biedingen, maar kandidaat-kopers ontvangen het biedlogboek lang niet altijd en er wordt regelmatig te vroeg informatie uit het biedlogboek gedeeld. Hierdoor kunnen er nabiedingen worden gedaan voordat het koopcontract is getekend door de kandidaat-koper die al mondelinge overeenstemming had bereikt. Verder blijkt dat soms de bezichtigingsmogelijkheden afhangen van het hebben van een aankoopmakelaar. Het toont dat een deel van de branche het gedrag niet heeft aangepast, mede omdat actieve handhaving ontbreekt.

Met deze resultaten is het weinig aannemelijk dat het vertrouwen van het bredere publiek wordt teruggewonnen. **Hieronder geven we per afspraak uit het Verbeterplan weer of deze is nagekomen.**

Verduidelijking gedragscodes

Alle regels die van toepassing zijn op de makelaarswerkzaamheden zijn vindbaar op de websites van de brancheorganisaties. Daarmee voldoen de brancheorganisaties aan de minimale eis. We zien op websites van makelaars zelf weinig verwijzingen naar deze regels.

De **acht punten** uit de bijlage van het Verbeterplan zijn één-op-één overgenomen in de gedragscodes van de makelaars. Hiermee is aan de (minimale) vereiste voldaan. De naleving van deze acht punten is wisselend. Een afspraak is dat de makelaar alleen het belang dient van de opdrachtgever, maar er is soms nog sprake van vriendjespolitiek tussen makelaars. Er wordt voldaan aan de eis dat de verkoper bepaalt welk verkoopproces wordt gehanteerd en welk platform er wordt gebruikt voor het aanbieden van de woning. Wel kan het gebeuren dat woningen eerst een tijdje zichtbaar zijn binnen het eigen systeem van een branche (of alleen bij de aanbiedende makelaar), waardoor leden van deze brancheorganisatie op voorsprong staan bij inschrijven voor een bezichtiging. Bij beperkte bezichtigingsmogelijkheden, is een transparante voorselectie belangrijk, maar dit is niet verder uitgewerkt in bijvoorbeeld een algemene handreiking. In de praktijk gebruiken makelaars veelal de volgorde van aanmelding. Het hebben van een aankoopmakelaar mag geen selectiecriterium voor bezichtiging zijn, maar soms neemt men een kandidaat-koper serieuzer als deze een aankoopmakelaar heeft. Bovendien kan een kandidaat-koper met een aankoopmakelaar soms alsnog bezichtigen ook al is de agenda volgeboekt.

Verder blijkt dat er regelmatig informatie wordt gedeeld over reeds ontvangen biedingen met andere kandidaat-kopers of hun makelaars terwijl dit pas is toegestaan na het verlopen van de bedenkttermijn of de ontbindende voorwaarden. Makelaars stellen dat ze veel worden gebeld door aankoopmakelaars (of kandidaat-kopers) met de vraag om informatie over het hoogste bod: soms lichten ze een tipje van de sluier op of geven ze concrete biedingsinformatie door. In dit verband zijn er signalen dat teveel verkoopmakelaars vroegtijdig (voor de bedenktijd of ontbindende voorwaarden) de 'verliezende' bidders op de hoogte stellen, die dan snel een laatste bod inschieten. De bieder die in eerste instantie won, heeft zo te weinig tijd om het koopcontract af te ronden. Hoewel deze werkwijze wettelijk niet verboden is (uitspraak Hoge

Raad), leidt het in de praktijk tot grote teleurstellingen en het schaadt daarmee ook het imago van het makelaarsberoep. Verder moet de verkoopmakelaar alle biedingen onmiddellijk (realtime) doorgeven aan de verkoper. Dit gebeurt niet altijd, omdat het administratief lastig kan zijn (bijvoorbeeld in het weekend of buiten kantooruren).

Het biedlogboek wordt bij bijna alle woningverkopten gebruikt en is voor de verkoper een nuttig instrument, want het geeft goed inzicht in alle biedingen. **Het biedlogboek wordt echter lang niet altijd, vaker niet dan wel, toegezonden aan de kandidaat-kopers.** Als kandidaat-kopers erom vragen, krijgen ze het biedlogboek met vertraging of soms zelfs helemaal niet. Ook VEH krijgt deze signalen. Omdat het biedlogboek en transparantie van het koopproces een cruciaal onderdeel is van het Verbeterplan, weegt deze uitkomst zwaar.

Aanpassing werkwijze makelaars

De aangepaste gedragscodes zijn door de brancheorganisaties actief onder de aandacht gebracht bij hun leden. Gedragscodes zijn onderdeel van (bij)scholing en de certificering van makelaars door VastgoedCert en SCVM. Op de websites van de brancheorganisaties en hun eigen sociale mediakanalen zijn deze regels, waaronder die van het biedlogboek, aangekondigd en is er aan makelaars uitleg gegeven over de werking.

Door de drie brancheorganisaties is een centraal meldpunt en een onafhankelijk, vereniging overstijgend tuchtrecht ingericht via De Geschillencommissie. Al voor de totstandkoming van het Verbeterplan hadden de brancheorganisaties al enkele stappen hiertoe ondernomen, maar dit proces kwam nu in een stroomversnelling.

De afspraak is dat brancheorganisaties hun leden aanspreken op het niet naleven van de gedragscode. De brancheorganisaties melden hierbij dat zijzelf niet actief controleren of misstanden opsporen. Met het **Klachtenloket Vastgoedprofessionals** is een laagdrempelig meldpunt ingericht voor klachten. Het doel hiervan is om een klacht te dejuridiseren en een eerste oplossing te vinden. Dit loket is een voorportaal voor de **Geschillencommissie Makelaardij** en de **Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals**, waar de resterende klachten worden behandeld. In dat geval moet een klager €100 betalen die hij of zij terugkrijgt indien de klacht wordt gehonoreerd. In 2023 zijn 900 meldingen ontvangen waarvan er circa 200 zijn behandeld door de Geschillencommissie en/of de Tuchtcommissie. Klachten hebben vooral betrekking op kandidaat-kopers die een mondelinge overeenstemming hadden over de koop, maar daarna geconfronteerd worden met een hoger bod.

De slotsom hier is dat actievere handhaving, waaronder duidelijke instructies en adviezen richting makelaars die de regels niet goed toepassen, had kunnen bijdragen aan betere praktische uitvoering van het Verbeterplan. Het klachtenmeldpunt alleen brengt niet alle fouten in de uitvoering van het Verbeterplan in beeld.

Verbeteren informatievoorziening aan kopers en verkopers

De afspraak dat de brancheorganisaties **actief communiceren** richting de consument over de gedragscodes en de mogelijkheden voor melding van onregelmatigheden (bij De Geschillencommissie), is niet gehaald. Deze informatie is niet eenvoudig vindbaar voor de consument op de websites van de brancheorganisaties. Van makelaars kregen wij te horen dat zij hier weinig actief informatie over aanbieden richting de consument.

Er zijn meerdere biedlogboeken beschikbaar. Eerlijkbidden (deels eigendom van VBO) en Move (ontwikkeld door Realworks, een dochteronderneming van NVM) worden het meest gebruikt.

NVM en VBO hebben de inrichting van een digitaal biedlogboek gefaciliteerd. De gesproken makelaars werken bijna altijd met een biedlogboek, maar zij vinden het soms onduidelijk of nu alle biedingen (ook nagekomen biedingen) erin moeten worden verwerkt. Verder gebeurt het dat aankoopmakelaars informeel vragen naar het hoogste bod, terwijl deze informatie eigenlijk pas gedeeld moet worden na het verlopen van de bedenkttermijn of de ontbindende voorwaarden.

Zoals hiervoor aangegeven, **versturen makelaars maar zelden het biedlogboek aan alle kandidaat-kopers**. Hiermee is een belangrijke afspraak niet nagekomen. Ook wanneer kandidaat-kopers hierom vragen, blijkt dat deze vaak erg laat of helemaal niet wordt verstrekt.

Een afspraak is dat het Ministerie van BZK **een bij wet te verplichten biedlogboek verkent**, wat zou betekenen dat ook de ongebonden makelaars en andere bemiddelaars zich hieraan zouden moeten houden. De brancheorganisaties zien dit graag omdat, zo argumenteren zij, juist de ongebonden en niet-gecertificeerde makelaars de oorzaak zijn van misstanden. Het Ministerie heeft deze verkenning uitgevoerd. Een Tweede Kamerbrief stelt dat een dergelijke norm kan worden vastgelegd in de wet, maar dat eerst wordt geëvalueerd (waarvan akte) of het Verbeterplan werkt. Het is vervolgens aan de Tweede Kamer en de regering of een wet er ook daadwerkelijk komt. De brancheorganisaties melden echter dat zij het Verbeterplan ondertekenden met de verwachting dat wettelijke certificering er gegarandeerd zou komen.

Verklarende factoren

Op basis van de voorgaande bevindingen is gezocht naar verklaringen voor niet-naleving van (onderdelen van) het Verbeterplan. We zijn hiervoor te rade gegaan bij de betrokkenen zelf, enkele deskundigen en hebben wetenschappelijke inzichten betrokken over de voorwaarden voor effectieve zelfregulering.

Weinig draagvlak

Voorals een **gebrek aan draagvlak binnen de sector** speelt een rol. Het initiatief voor het Verbeterplan komt maar ten dele vanuit de sector. Brancheorganisaties hebben geen belang bij maatschappelijke ophef rond oneerlijke biedpraktijken en hebben daarom samengewerkt met het Ministerie van BZK en VEH aan de totstandkoming van het Verbeterplan. Overigens waren de brancheorganisaties voorafgaand aan het Verbeterplan al bezig met brancheorganisatie-overstijgend, gezamenlijk tuchtrecht en had VBO al een eigen biedlogboek ontwikkeld. VBO herkent de signalen over een niet-transparant biedproces.

Uiteindelijk melden de betrokkenen dat het Ministerie van BZK de voortrekker was bij het opstellen van het Verbeterplan, terwijl zelfregulering veelal pas succesvol is bij breed gedragen initiatieven vanuit de gehele sector.

Gering draagvlak onder de brancheorganisaties wordt ook veroorzaakt door het beeld dat er veel ongebonden en niet-gecertificeerde makelaars zijn die niet volgens het Verbeterplan willen werken. Een brede organisatiegraad is namelijk een voorwaarde voor succesvolle zelfregulering. Een nadere inventarisatie kan uitsluitsel geven over de omvang van deze groep, want **er is geen overeenstemming over het aandeel ongebonden (en niet gecertificeerde) makelaars**. Zo komt een schatting van VBO uit op 11.000 makelaars³, waarvan 40%

³ Inschrijvingen KvK, waarbij onduidelijk is hoeveel (bijna) inactieve makelaars hieronder vallen.

ongebonden, maar dit is exclusief circa 2.000 gecertificeerde, doch ongebonden makelaars bij VastgoedCert. Deze groep voldoet ook aan de opleidingseisen en belooft zich te houden aan de gedragscodes. Als er al sprake is van een substantieel aantal ongebonden makelaars die zich niet aan de beroepscode wenst te houden en/of geen biedlogboek wenst te gebruiken, dan kan dat de werking van het Verbeterplan ondermijnen. De gesproken ongebonden makelaars staan niet onverdeeld negatief jegens het Verbeterplan en gebruik van het biedlogboek.

Er is **gering draagvlak onder makelaars zelf** omdat zij ervan overtuigd zijn dat ze integer werken en betrouwbaar zijn. Makelaars kennen voorbeelden van collega's die het niet zo nauw nemen, maar ze zien er weinig heil in om dit te melden bij hun eigen brancheorganisatie. Sociale druk ontbreekt als een van de voorwaarden voor succesvolle zelfregulering.

Zelfregulering door de branche

Het geringe draagvlak wordt nog versterkt door meer factoren. **Zo bestaan de brancheorganisaties bij de gratie van hun leden.** Toezicht, handhaving en sanctionering kunnen bijdragen bij aan het vertrouwen in aangesloten makelaars, maar het kan in een strikte variant als last worden ervaren. Brancheorganisaties zijn beducht voor ledenverlies als ze te strak optreden. **In de huidige context kunnen geroyeerde leden of 'afhakkers' gewoon doorgaan als makelaar.** Brancheorganisaties beargumenteren dat geroyeerde leden niet meer onder toezicht staan: het zou beter zijn om ze 'binnenboord te houden' en ze met zachtere hand te motiveren tot naleving van de gedragscodes.

Makelaars kunnen economisch belang hebben bij niet naleving van het Verbeterplan. De toepassing van het biedlogboek beperkt hun mogelijkheden om gebruik te maken van goede connecties die informatie kunnen verstrekken over biedingen. Een aankoopmakelaar kan hiermee een hoger en winnend bod doen terwijl de verkoopmakelaar een hogere courtage ontvangt. Het kan aantrekkelijk zijn om een dergelijke 'quid pro quo' praktijk in stand te houden.

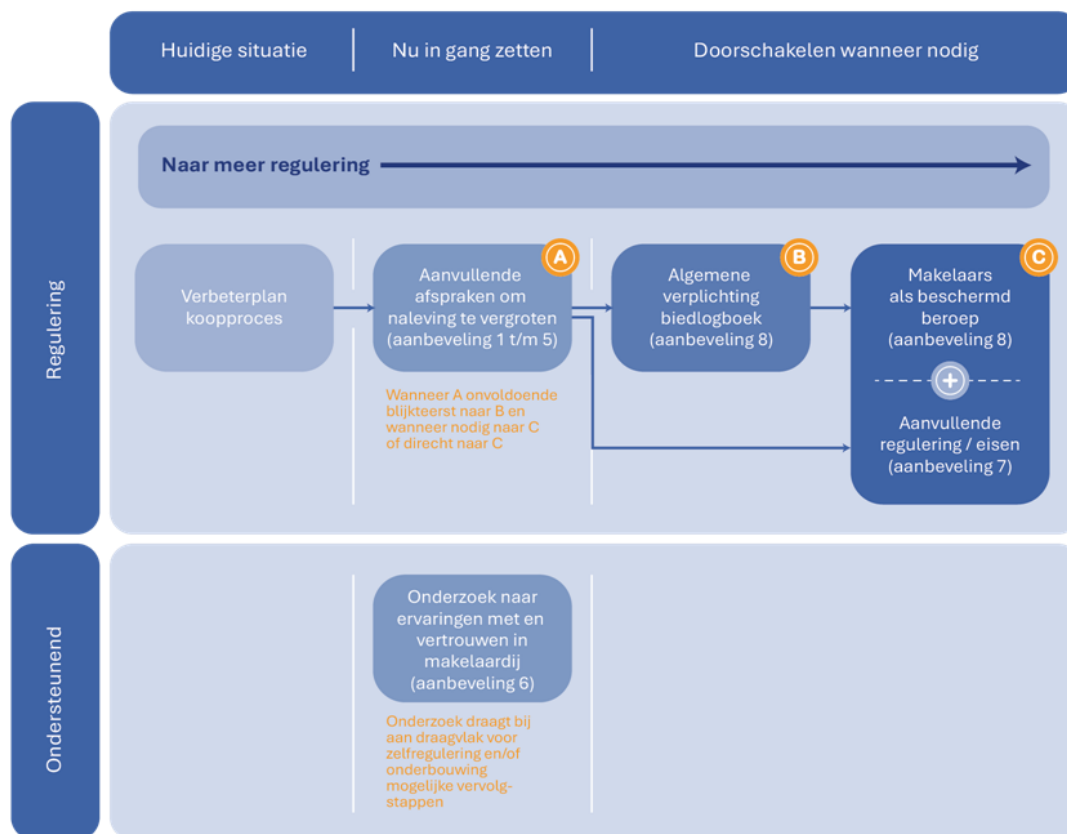
Naast genoemde nadelen zijn er ook voordelen te noemen van zelfregulering. Zo kan de branche zelf regels opstellen die aansluiten bij de praktijk van het makelaarsberoep. Ook kan handhaving zelf ter hand genomen worden, waarbij de 'zachte hand' van informatievoorzieningen en aanbevelingen voor verbetering leidend zijn. Een wetgever kan met regulering en strikte handhaving al snel (te) stevig optreden gedurende een verbeteringsproces.

Procesmatig

In het Verbeterplan is de **handhaving** neergelegd bij de brancheorganisaties. Er is een Klachtenmeldpunt ingericht, evenals een Geschillencommissie en Tuchtcommissie, maar er is geen heldere afspraak gemaakt over controle op de naleving. Brancheorganisaties hadden bijvoorbeeld leden kunnen vragen hoe het is gegaan met de implementatie, of er nog vragen zijn en hadden ter ondersteuning eventueel een vraagbaak kunnen oprichten. Dat is onvoldoende gebeurd, waardoor er ruimte ontstaat voor eigen interpretatie door individuele makelaars. Het probleem is dat de brancheorganisaties zichzelf in eerste aanleg als **belangen**organisaties beschouwen en niet als inspectieorgaan. In bijvoorbeeld Ierland en België is toezicht en handhaving neergelegd bij aparte instanties, niet brancheorganisaties, maar daar is sprake van wettelijke regulering.

Aanbevelingen

De resultaten van de evaluatie leiden tot aanbevelingen. **In onderstaand figuur zijn deze aanbevelingen gevisualiseerd.** Onder de figuur zijn de aanbevelingen op hoofdlijnen beschreven, waarna elke aanbeveling los is toegelicht.



Aanbevelingen op hoofdlijnen

Omdat het Verbeterplan nog niet altijd wordt toegepast zoals bedoeld, is een eerste aanbeveling dat er nadere afspraken worden gemaakt over naleving van het Verbeterplan. Met een paar eenvoudige afspraken kan het Verbeterplan goed worden uitgevoerd: het nazenden van het biedlogboek, het verbod op communicatie over de inhoud van het biedlogboek voordat bedenktijd of ontbindende voorwaarden zijn verlopen, en met name het voorkomen van een preferente positie voor een kandidaat-koper met een aankoopmakelaar.

Mochten deze afspraken tot onvoldoende resultaat leiden, dan komen stappen richting verdere regulering in beeld. Een opmerking bij dit laatste is dat de brancheorganisaties een bepaalde mate van wettelijke regulering nastreven die geldt voor alle makelaars, ook de ongebonden makelaars. Een voordeel voor de brancheorganisaties (en het Rijk) kan zijn dat hiermee de discussie over de positie van ongebonden en niet-gecertificeerde makelaars stopt, maar de vraag is of het proportioneel is om alleen vanwege deze discussie wetgeving in te voeren. Een ander voordeel van wettelijke regulering en (strikte) handhaving voor de brancheorganisaties is dat handhaving niet (altijd) bij hen wordt neergelegd. Zij zijn belangenbehartigers die graag een kwaliteitslabel voeren, maar binnen de huidige context is (lijkt) strenge handhaving door de branche een brug te ver. Ze kunnen er immers leden mee verliezen. Dit is voor het Rijk direct een nadeel, want serieuze regulering vereist ook serieuze handhaving. Bij wie wordt de rekening

neergelegd? Ook is de vraag of regulering van het makelaarsberoep proportioneel is: weegt regulering op tegen de misstanden? Het vraagstuk van proportionaliteit is ook terug te vinden in de EU-dienstenrichtlijn, maar een aantal lidstaten heeft wel de toegang tot het makelaarsberoep en de gedragscodes gereguleerd. Voor hen was de aard en omvang van de misstanden (kennelijk) voldoende om te reguleren.

Een belangrijke vraag hierbij is of de brancheorganisaties nu echt baat zullen hebben bij regulering. De uitvoering van het Verbeterplan laat nu te wensen over en als het Rijk dit onderwerp nu overneemt via wetgeving omdat zelfregulering niet werkt, is de kans aanwezig dat zij steviger optreedt en veel makelaars een sanctie opgelegd krijgen. We memoreren echter dat de belangrijkste aandachtspunten vrij eenvoudig kunnen worden verbeterd, via een campagne van de brancheorganisaties en het Rijk, maar ook door informatieverschaffing richting het publiek.

Zorg eerst dat het Verbeterplan werkt zoals bedoeld

Aanbeveling 1 | Maak concrete afspraken over hoe de punten uit het Verbeterplan, waarbij brancheorganisaties aan zet zijn, worden opgevolgd/ geïmplementeerd. Daartoe behoort ook **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.

Regel dus dat ook kandidaat-kopers altijd de mogelijkheid hebben het biedingsproces te controleren. Onder het brede publiek versterkt dit het gevoel van transparantie.

Duidelijkheid over gevolgen van overtredingen

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 royerering door de betreffende brancheorganisatie en wering uit de andere brancheorganisaties.

We zien dat de afspraken zijn overgenomen door de brancheorganisaties, maar dat er geen heldere afspraken zijn over de gevolgen van het niet naleven hiervan. Een escalatieladder betekent dat er bij de eerste overtreding een advies-waarschuwing voor verbetering komt en, als het dan weer gebeurt, het opleggen van een boete, eventueel schorsing of zelfs royerering volgt. Een royerering betekent wering uit alle drie de brancheorganisaties. Een probleem blijft dat het niet geldt voor ongebonden en niet-gecertificeerde makelaars. Maar een makelaar die geroyeerd wordt, maakt het erg bont en krijgt onder lokale collega's een slechte naam.

Vergroten van het vertrouwen onder het publiek

Aanbeveling 4 | Vergroot de kennis onder klanten en het bredere publiek over wat mag en niet mag in het koopproces en maak bekend hoe misstanden en overtredingen gemeld kunnen worden.

Als elke kandidaat-koper duidelijke informatie krijgt over de transparantie van de biedingsprocedure en de mogelijkheden om een klacht in te dienen, dan wel melding te maken van ongeoorloofd gedrag van een makelaar, wekt dat vertrouwen. Deze informatie kan worden

aangeboden in een standaard informatiepakket voor alle kandidaat-kopers (die bieden op een woning). Ook kunnen periodieke publiekscampagnes hieraan bijdragen.

Ondersteuning geven en handhaven

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.*

Nader onderzoek naar ervaringen en vertrouwen

Aanbeveling 6 | *Laat (zo nodig) onafhankelijk onderzoek verrichten onder kopers en verkopers naar hun ervaringen met makelaars en hun vertrouwen in makelaars.*

Wij denken dat de noodzaak voor het hebben van het Verbeterplan goed is bewezen. Maar er is geen solide, grootschalig onderzoek gedaan naar de aard en omvang van misstanden. Hoe vaak zijn er onregelmatigheden bij gebonden en ongebonden makelaars en is het daarom proportioneel om wetgeving in te voeren? Het Meldpunt van de VEH en andere media brachten veel misstanden aan het licht. Mocht er behoefte aan hardere cijfers zijn, zodat discussies op dit thema beslecht kunnen worden, dan kan een onderzoek meer houvast geven. Het ondersteunt eventueel de noodzaak om over te gaan op strengere toegangseisen en stevigere handhaving van alle personen die makelaarsactiviteiten uitoefenen. Bijvoorbeeld als inderdaad blijkt dat de problemen vooral worden veroorzaakt door de ongebonden makelaars.

Makelaar als beschermd beroep (herinvoering titelbescherming)

Aanbeveling 7 | *Verken als Rijksoverheid op het moment dat stappen uit aanbevelingen 1 tot en met 5 onvoldoende tot resultaat leiden, hoe de twee genoemde reguleringstappen (verplicht biedlogboek en beroepsbescherming) in de praktijk gebracht kunnen worden, hoe handhaving vormgegeven kan worden en welke aanvullende regulering hier onderdeel van kan zijn.*

Wanneer nadere afspraken over naleving niet gemaakt worden of niet leiden tot verbeteringen, kan worden doorgeschakeld naar verdergaande regulering. Dat kan door enerzijds het biedlogboek verplicht te stellen bij bepaalde woningtransacties en/of het beroep van makelaar te beschermen. De brancheorganisaties, veel van hun leden en de certificerende organisaties vragen expliciet om een wettelijke verankering van het biedlogboek en het makelaarsberoep. Zij willen dat ongebonden makelaars aan dezelfde eisen voldoen. Echter, de brancheorganisaties vertegenwoordigen een groot deel van de markt en kunnen met naleving van het Verbeterplan het keurmerk dat uitgaat van een lidmaatschap bestendigen. Ze hebben (waarschijnlijk) ook een positieve werking op ongebonden makelaars: verschillende ongebonden makelaars werken al met het biedlogboek en hebben er geen probleem mee als ze onder het regime van De Geschillencommissie vallen.

Het verplicht stellen van het biedlogboek kan ook betekenen dat particulieren die geen gebruik maken van een makelaar aan extra eisen moeten voldoen, wat niet proportioneel en terecht is. Het doel is namelijk om de werkwijze van makelaars transparanter en eerlijker te maken.

Een beroepsbescherming is een vergaande vorm van regulering, waarbij zowel gebonden als ongebonden makelaars aan dezelfde eisen moeten voldoen. Een beroepsregistratie kan dan worden ingenomen als niet aan gestelde normen wordt voldaan. Het correct hanteren van het biedlogboek kan een van de eisen zijn. Beide stappen zijn ingrijpend en vergen tijd en middelen

om uit te werken en te organiseren; van voorwaarden tot handhaving. Voor beide routes is een wettelijke basis nodig.

Eventuele aanvullende afspraken

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.*

Tijdens de evaluatie zijn zaken aan het licht gekomen die niet geadresseerd worden door het Verbeterplan, maar die wel het vertrouwen in het koopproces en/of de makelaardij kunnen schaden. Deze aspecten waren geen direct onderwerp van de evaluatie, maar zijn wel in verschillende interviews genoemd. Het is aannemelijk dat deze praktijken ook een significante negatieve impact op het vertrouwen in de makelaardij hebben. Het opnemen van afspraken om dergelijke aanvullende onwenselijke praktijken tegen te gaan, kan de effectiviteit van het Verbeterplan, om de doelen van eerlijkheid, transparantie en vertrouwen te realiseren, vergroten. Deze ‘bijvangst’ uit de interviews is aanleiding voor de volgende aanbeveling: een onderzoek in hoeverre deze misstanden plaatsvinden en voor een eventuele uitbreiding van het Verbeterplan.

1 Inleiding

Het Verbeterplan ‘Vertrouwen in het koopproces’ (hierna: Verbeterplan) beoogt om op basis van zelfregulering van de makelaardij de integriteit van het koopproces te vergroten. De aanleiding voor het Verbeterplan zijn onder andere de resultaten van een meldpunt van de Vereniging Eigen Huis (VEH), waaruit blijkt dat niet altijd transparant en integer wordt gehandeld door makelaars. Het uitsluiten van potentiële kopers en vriendjespolitiek tussen makelaars onderling behoort tot de klachten. Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) neemt het initiatief voor het Verbeterplan voor een transparanter koopproces, waarmee het vertrouwen van de consument in dat proces wordt hersteld.

In februari 2022 is het Verbeterplan ondertekend door de drie brancheorganisaties voor makelaars (NVM, VBO en Vastgoedpro), Vereniging Eigen Huis en het Ministerie van BZK. Er zijn gezamenlijk afspraken gemaakt die inzetten op meer transparantie, duidelijkere regels en betere handhaving in het koopproces. In het Verbeterplan is opgenomen dat deze wordt geëvalueerd. Dit rapport bevat deze evaluatie, in opdracht van de directie Wonen van het Ministerie van BZK.

1.1 Het Verbeterplan in het kort

Het Verbeterplan is ondertekend op 16 februari 2022 door de drie brancheorganisaties NVM, VBO en Vastgoedpro, Vereniging Eigen Huis (VEH) en het Ministerie van BZK. Het Verbeterplan heeft als doel om de integriteit in het koopproces te vergroten en waarborgen. Onder het koopproces wordt het aan- en verkopen van woningen door consumenten verstaan, al dan niet onder begeleiding van een makelaar. **Het Verbeterplan heeft betrekking op de koopmakelaars wonen van de drie brancheorganisaties.** Een gewenst effect van het Verbeterplan is dat makelaars die geen lid zijn van een brancheorganisatie zich ook committeren aan de afspraken. 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 alle punten die ten minste moeten worden opgenomen in de verduidelijkte gedragscodes.
- **Aanpassing werkwijze makelaars:** Makelaars 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 malafide gedrag. Makelaars geven de verkoper en de koper die een bod uitbrengt inzicht in het verloop van het biedingsproces door het beschikbaar stellen van een digitaal biedlogboek, na het verstrijken van de bedenkttermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden.

Daarnaast is in het Verbeterplan afgesproken dat het Ministerie van BZK de mogelijkheden om een gecertificeerd biedlogboek bij wet te verplichten nader gaat verkennen. Dit traject loopt los van deze evaluatie. Omdat deze afspraak wel in het Verbeterplan staat, benoemen we in dit rapport de stand van zaken van dit traject.

1.2 Doel evaluatie

Het Verbeterplan beoogt zelfregulering en doet daarmee een beroep op het zelfregulerend vermogen van de makelaarsbranche. Het Ministerie van BZK heeft RIGO gevraagd te evalueren of het Verbeterplan en daarmee ook zelfregulering heeft geleid tot het beoogde effect (zie paragraaf 4.3). We onderzoeken of het Verbeterplan wordt nageleefd door de brancheorganisaties en de makelaars, en of het koopproces daarmee transparanter wordt en leidt tot meer gelijke kansen voor gelijke kopers⁴ op het bemachtigen van een woning. Aan de hand van de volgende deelvragen geven we hier antwoord op:

Doel en verwachte effecten

1. Wat waren de doelen van het Verbeterplan?
2. Wat waren de verwachtingen ten aanzien van de werking van het Verbeterplan?

Doeltreffendheid

3. In hoeverre wordt het Verbeterplan door de brancheorganisaties toegepast?
4. In hoeverre wordt het Verbeterplan door de aangesloten makelaars nageleefd?
5. In hoeverre wordt het Verbeterplan door ongebonden makelaars toegepast?
6. Op welke wijze draagt de toepassing van het Verbeterplan bij aan de gestelde doelen?

Vervolg

7. Wat is de verklaring achter het functioneren van het Verbeterplan?
8. Zijn er goede voorbeelden van zelfregulering van de makelaarsbranche in andere Europese landen?
9. Zijn er aanvullende maatregelen bovenop het Verbeterplan nodig om transparantie in het koopproces te waarborgen?

Op basis van het onderzoek wordt gekeken of de (zelf)regulering effectiever gemaakt kan worden.

1.3 Methode

De evaluatie bestaat uit drie onderdelen. Het eerste onderdeel van de evaluatie is een documentanalyse. In dit onderdeel richten we op ons op de organisatie en achtergrond van de makelaardij in Nederland, de concrete doelstellingen van het Verbeterplan en we stellen een (theoretisch) analysekader op over voorwaarden voor succesvolle zelfregulering.

Het tweede onderdeel bestaat uit een combinatie van een document- en websiteanalyse, en gesprekken met betrokkenen bij het opstellen van het Verbeterplan. Op de websites van de brancheorganisaties en websites van 23 makelaars, is de implementatie van de afspraken uit het Verbeterplan geanalyseerd. In een gespreksronde met de ondertekenaars van het Verbeterplan is de werking van het Verbeterplan in de praktijk besproken, alsmede hun visie op de effectiviteit. Vervolgens zijn 22 makelaars telefonisch gesproken over hun ervaringen met het toepassen van het Verbeterplan.

⁴ Verschillen in bijvoorbeeld inkomen kunnen nog steeds leiden tot andere kansen, maar wanneer dergelijke aspecten gelijk zijn zouden kansen ook gelijk moeten zijn.

Selectie van makelaars voor gesprekken en de selectie van te bestuderen websites van makelaars was random. Gepoogd is om een goede verdeling te krijgen van kleinere en grotere makelaars. We spraken enkele ongebonden makelaars. Deze waren wat minder eenvoudig op te sporen omdat we er niet heel veel vonden in de hitlijsten van google. Een deel is ook uitsluitend werkzaam in verhuur, terwijl wij naar koopmakelaars zochten.

Daarnaast is nog met twee onafhankelijke deskundigen gereflecteerd over het Verbeterplan, naleving en het zelfregulerend vermogen van de makelaardij.

1.4 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd:

- In hoofdstuk twee schetsen we de achtergrond en organisatie van de makelaardij in Nederland.
- Hoofdstuk drie beschrijft het analysekader van (zelf)regulering. We gaan in op de verschillende typen van zelfregulering, de mogelijke voor- en nadelen en wat de succesfactoren zijn voor effectieve zelfregulering. Ook behandelen we de handhavingsbenaderingen.
- In hoofdstuk vier worden de totstandkoming van het Verbeterplan en de doelen en verwachtingen ten aanzien van het plan beschreven.
- Hoofdstuk vijf beschrijft de effecten van het Verbeterplan in de praktijk. We beschrijven in hoeverre de afspraken uit het Verbeterplan zijn nageleefd door de brancheorganisaties en de makelaars.
- In hoofdstuk zes zoeken we naar de verklaring achter het functioneren van het Verbeterplan, aan de hand van het analysekader (zelf)regulering en de opgedane kennis uit hoofdstuk vijf. Ook beschrijven we de ervaringen met (zelf)regulering van de makelaardij in vier andere Europese landen.
- Hoofdstuk zeven bevat de conclusie van de evaluatie en een aantal aanbevelingen voor het vervolg. In de conclusie wordt geschetst of er aanvullende maatregelen bovenop het Verbeterplan nodig zijn om het beoogde effect van het Verbeterplan te halen.

2 Makelaardij in Nederland

In dit hoofdstuk schetsen we op basis van een documentenanalyse de achtergrond van de makelaardij in Nederland. Hoe word je makelaar en hoe word je lid van een brancheorganisatie? En aan welke wetten en (gedrags-)regels moet je je houden?

2.1 Achtergrond makelaardij in Nederland

Sinds 1 maart 2001 is de wettelijke titelbescherming en verplichte beëdiging van makelaars afgeschaft. Deze keuze van het kabinet Kok I kwam voort uit het project Marktwerving, deregulering en wetgevingskwaliteit (MDW), dat in 1995 werd opgestart. Volgens de MDW-werkgroep makelaars zou een marktbrede certificeringsregeling en onafhankelijke geschillenregeling voor makelaars en andere bemiddelaars bij woningverkoop wenselijk zijn. Hierdoor zou de markt voor de consument transparanter worden, de kwaliteitsborging voor de consument verbeteren en zou de segmentering op de markt tussen makelaars, bemiddelaars en taxateurs vervallen. De MDW-werkgroep was van mening dat de wettelijk verplichte titelbescherming slechts informatie gaf over makelaars en de titel bovendien weinig zei over de kwaliteit van de dienstverlening omdat er een éénmalige toets was op deskundigheid (de verplichte beëdiging)⁵. Nascholing werd in het oude systeem niet geëist.

Na de afschaffing van de titelbescherming zijn marktbrede certificeringsregelingen opgezet. Het initiatief hiervoor kwam vanuit de markt. Het kabinetsbeleid gaf geen verplichting tot het opleggen van certificering, maar wilde bij de totstandkoming een stimulerende en faciliterende rol spelen⁶. In 2001 is Stichting Certificering voor Makelaars (SCVM) opgericht en in 2004 Stichting VastgoedCert⁷. Stichting VastgoedCert kwam voort uit een aantal stichtingen die naar aanleiding van de veranderende wetgeving al eerder waren opgericht⁸. Hierdoor ontstond meer duidelijkheid in de tot dan toe onoverzichtelijke markt van diverse makelaarsregisters.

Voor een registratie bij een van de stichtingen, heeft een makelaar een persoonscertificaat nodig die wordt verkregen als wordt voldaan aan een aantal voorwaarden. SCVM en VastgoedCert hanteren andere voorwaarden. Zo erkent VastgoedCert (minimaal) een diploma dat is uitgegeven door SVMNIVO⁹, terwijl SCVM meerdere uitgevers van diploma's erkent voor het basis- en aanvullende diploma¹⁰. Met het persoonscertificaat kan een makelaar vervolgens lid worden van één van de brancheorganisaties. Inschrijving bij Stichting VastgoedCert wordt door NVM, VBO en Vastgoedpro erkend. VBO en Vastgoedpro erkennen ook SCVM en MMCEPI¹¹. Er zijn ook makelaars die een certificaat hebben van SCVM of VastgoedCert, maar die geen lid worden van een brancheorganisatie. Dat kan te maken hebben met

⁵ Tweede Kamer, vergaderjaar 1997–1998, 24 036, nr. 87

⁶ Tweede Kamer, vergaderjaar 1997–1998, 24 036, nr. 82

⁷ Sinds 1 januari 2016 bestaat er een apart taxateurregister genaamd Stichting Nederlands Register Vastgoed Taxateurs (NRVT).

⁸ Te weten CRMT, SRT en WOZ-register.

⁹ Certificatie Schema Stichting VastgoedCert, juli 2023.

¹⁰ Reglement Certificatie SCVM Makelaar, december 2021.

¹¹ CEPI is een Europese non-profitorganisatie die vastgoedmakelaars en -beheerders vertegenwoordigt. MMCEPI staat voor *Member of a Member of CEPI*.

lidmaatschapscontributies, en/of de wens om ongebonden te zijn. Soms werken makelaars bij een vastgoedbedrijf en achten zij lidmaatschap niet noodzakelijk.

Naast de verschillende voorwaarden voor een persoonscertificaat, borgen de stichtingen de vakbekwaamheid en kwaliteit via verplichte periodiek educatie. Bij beide stichtingen duurt een certificatieovereenkomst vijf jaar. Voor een hercertificering moet een makelaar jaarlijks voorgeschreven studiepunten behalen. Bij de SCVM moet een ingeschreven makelaar Woningen in totaal 15 punten behalen, waarvan negen verplicht en zes vrij. Bij Stichting VastgoedCert behalen certificaathouders van Kandidaat-Makelaar of Assistent-Makelaar¹² zes verplichte en zes facultatieve punten. Sinds januari 2020 is voor Register-Makelaars het studiepuntensysteem vervallen, in plaats daarvan moeten zij binnen vijf jaar twee niveaumetingen afleggen. Het idee hierachter is dat tijdens de meting lacunes kunnen worden opgespoord, die met een gericht studieadvies kunnen worden verholpen. Wanneer de metingen met succes worden afgelegd, resulteert dat in vrijstelling van het puntentrajec en is de hercertificering voldaan. Bij een onvoldoende score volgen eventuele cursusdagen.

Het kabinet Kok I onderschreef in vergaderjaar 1997 – 1998 naar aanleiding van de MDW-werkgroep ook het stimuleren van de totstandkoming van een onafhankelijke en gezamenlijke geschillenregeling voor makelaars en andere bemiddelaars¹³. Daar is destijds geen invulling aan gegeven, maar met het huidige Verbeterplan is dit tot stand gekomen (zie paragraaf 5.1.3). Tot de komst van het Verbeterplan hadden de drie brancheorganisaties elk een interne klachtenprocedure ingericht. Dit bestond uit een klachtenmeldpunt en een tuchtsysteem. Voorafgaand aan het Verbeterplan werkten de brancheorganisaties al aan de totstandkoming van onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht. Het Verbeterplan heeft dit proces versneld.

Schriftelijkheidsvereiste

Aan het begin van de eeuw vond er nog een verandering plaats die invloed had op de makelaardij. Sinds 2003 is het ‘schriftelijkheidsvereiste’ opgenomen in het Burgerlijk Wetboek (artikel 2, lid 1 van Boek 7). Dit betekent dat een koopovereenkomst altijd schriftelijk moet worden aangegaan. Een mondeling akkoord op het bod van een particuliere verkoper aan een particuliere koper geldt niet als een rechtsgeldige koopovereenkomst.

In 2011 oordeelde de Hoge Raad dat het een verkoper vrij stond om na het bereiken van een mondeling akkoord toch in te gaan op een hoger bod. Door het gebrek aan een schriftelijke koopovereenkomst was er immers geen rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen. Dit betekent dat tot de koopovereenkomst is getekend, de verkoper nog in kan gaan op andere biedingen als deze er komen. Ook als gunning al heeft plaatsgevonden.

2.2 Brancheorganisaties en ongebonden makelaars

Niet alle makelaars in Nederland zijn aangesloten bij een brancheorganisatie (hierna: ongebonden makelaars). Door de afschaffing van de wettelijke titelbescherming kan iemand zich zonder opleiding of certificaat makelaar noemen. Als zij een opleiding hebben gedaan die

¹² Een Kandidaat-Makelaar en Assistent-Makelaar ondersteunen klanten in opdracht van de Register-Makelaar, waarbij een Kandidaat-Makelaar meer bevoegdheden heeft dan een Assistent-Makelaar.

¹³ Tweede Kamer, vergaderjaar 1997-1998, 24 036, nr. 82

voldoet aan de voorwaarden van (een van) de certificerende instellingen, kunnen ze wel bij deze instellingen geregistreerd staan.

Een belangrijk onderwerp dat terugkeert bij discussies over zelfregulering door de brancheorganisaties, is dat brancheorganisaties met gedragscodes werken, maar dat ongebonden makelaars zich hier niet aan hoeven te houden. Wanneer er in de media misstanden worden gemeld, leggen brancheorganisaties de oorzaak veelal bij de ongebonden makelaars ('cowboys' of 'vrije jongens') en niet zozeer bij hun eigen leden, op enkele rotte appels na.

Ten aanzien van zelfregulering is het relevant om enig zicht te hebben op de omvang van de groep ongebonden makelaars ten opzichte van de groep aangesloten makelaars. De organisatiegraad van een sector is een belangrijke voorwaarde voor succesvolle zelfregulering (zie hoofdstuk 3). Een kleine groep ongebonden makelaars zal zich waarschijnlijk sneller committeren aan de gedragscodes van de brancheorganisaties.

Het valt buiten de scope van dit onderzoek om deze omvang uitgebreid te inventariseren. Registraties van de Kamer van Koophandel (KvK) laat zien dat er circa 12.000 makelaars zijn¹⁴, inclusief makelaars die uitsluitend bemiddelen in de verhuur. Het cijfer lijkt geen rekening te houden met kantoren die een inactief bestaan hebben. Een schatting van VBO, op basis van de KvK registratie, concludeert dat er ongeveer 4600 ongebonden makelaars zijn. Hieronder vallen echter ook een aantal gecertificeerde makelaars. Zo registreert VastgoedCert circa 2.000 makelaars die niet gebonden zijn, maar wel een certificaat hebben.

Verder meldt Funda, waar haast elke makelaar mee werkt inclusief ongebonden makelaars, dat niet meer dan 7 à 8% van haar transacties betrekking heeft op ongebonden makelaars. Dit zegt niks over kantoren, want er zijn een aantal (regionale) makelaars die meer omzet draaien dan bij wijze van spreken twintig eenpitters. Dat geeft een belangrijke nuance bij de schatting van VBO.

Een gedetailleerde inventarisatie moet uitsluitsel geven, maar we vermoeden dat het aantal ongebonden makelaars zonder enige vorm van certificering vrij beperkt is.

¹⁴ Zie ook CBS Statline

3 (Zelf)regulering

In dit hoofdstuk schetsen we op basis van wetenschappelijke documenten een analysekader van (zelf)regulering. We beschrijven verschillende zelfreguleringsvarianten, de mogelijke voor- nadelen en de succesfactoren voor effectieve zelfregulering. Ook behandelen we de handhavingsbenaderingen ten aanzien van zelfregulering.

3.1 Vormen van zelfregulering

Zowel regulering als zelfregulering zijn gericht op het beïnvloeden van gedrag. Het doel is om gedrag aan te laten sluiten bij normen of doelstellingen die bijdragen aan een breed gedefinieerde uitkomst¹⁵. Zelfregulering betreft een vorm van regulering waarbij actoren in de samenleving, in plaats van een overheid, verantwoordelijk zijn voor (een deel van) het opstellen van regels, het implementeren van deze regels en het zorgdragen voor naleving van deze regels¹⁶. Zelfregulering betekent echter niet dat de overheid volledig afwezig is.

Er zijn verschillende vormen van zelfregulering te onderscheiden waarbij de overheid en actoren in de samenleving gedeelde verantwoordelijkheid dragen voor de regulering. Er is daarom geen sprake van een pure tegenstelling tussen regulering en (zelf)regulering, maar eerder een schaal met verschillende vormen van samenwerking en verdeling van rollen en verantwoordelijkheden¹⁷. We onderscheiden vier typen zelfregulering, waarbij de overheid (en daarmee ook de actoren uit de samenleving) verschillende rollen vervullen¹⁸:

- Bij **volledige zelfregulering** speelt de overheid geen rol. De actoren uit de samenleving initiëren, organiseren, reguleren en handhaven zelf. Waar (zelf)regulering doorgaans verantwoord wordt op basis van een breed gedefinieerd (publiek) belang, kan het bij volledige zelfregulering ook gaan om enkel een gedeeld belang van de actoren die samen kiezen voor zelfregulering. In de praktijk is zelfregulering zelden helemaal losgekoppeld van de overheid.
- Bij **gefaciliteerde zelfregulering**, of stilzwijgend ondersteunde zelfregulering, speelt de overheid een kleine rol. Zelfregulering wordt stilzwijgend ondersteund door de overheid.
- Bij **co-operatieve zelfregulering** speelt de overheid een grotere rol en nemen overheid en actoren uit de samenleving samen initiatief tot regulering. Samen wordt een reguleringsschema ontwikkeld en uitgevoerd.
- **Gemandateerde zelfregulering** is een vorm waarbij de overheid een opdracht geeft aan actoren uit de samenleving om een publiek belang via zelfregulering na te streven of te borgen. Het mandaat is begrensd, doordat de gewenste uitkomsten (bijdrage aan of bescherming van een of meerdere publieke belangen) zijn gedefinieerd en eventueel

¹⁵ Black, 2002, p. 20 in Havinga, T. (2006). Private regulation of food safety by supermarket. Law & Policy, 28 (4), 515-533. Geciteerd in Verstraete, Vermeir, De Decker & Hubeau (2020) Discriminatie op de private huurmarkt: Focus op zelfregulering. Gompel&Svacina, Oud-Turnhout/s-Hertogenbosch.

¹⁶ Baarsma, Flesó, van Geffen, Mulder & Oostdijk (2004) Goed(koop) geregeld: Een kosten-batenanalyse van wetgeving en zelfregulering, p.13. SEO, Amsterdam.

¹⁷ Verstraete, Vermeir, De Decker & Hubeau (2020) Discriminatie op de private huurmarkt: Focus op zelfregulering. Gompel&Svacina, Oud-Turnhout/s-Hertogenbosch.

¹⁸ Zie: Verstraete, Vermeir & De Decker (2019) 'We shall not discriminate!' Can/Will Flanders' Private Rental Sector Keep Up to Their Promise?. In: Houses, Home and the Law, pp. 253-285; en Bartle & Vass (2007) Self-regulation within the regulatory state, *Public Administration*, 85(4), pp. 885-905.

normen en concretere doelstellingen zijn vastgesteld door de overheid. Hiermee wordt de ruimte voor de actoren uit de samenleving om zelf invulling te geven aan de zelfregulering verkleind. Nadere invulling en implementatie van de zelfregulering kunnen in meer of mindere mate zijn voorgeschreven.



3.2 Mogelijke voor- en nadelen van zelfregulering

Een belangrijk mogelijk **voordeel** van zelfregulering is een hogere bereidheid om zich aan regels te houden, omdat:

- Regulering komt vanuit de sector zelf in plaats van dat het top-down wordt opgelegd;
- Normen, verwachtingen en regels beter aansluiten bij hoe de sector functioneert;
- Het een vrijwillig karakter heeft.

Als partijen zich beter aan regels houden, kunnen daardoor de doelen beter bereikt worden en is heeft zelfregulering dus maatschappelijke voordelen. Een grotere bereidheid om zich aan regels te houden kan ook betekenen dat hetzelfde doel met minder middelen behaald kan worden¹⁹.

Er is echter geen garantie dat deze voordelen zich voordoen. Zelfregulering kan ook **nadelen** hebben. Het is namelijk de vraag of bereidheid tot naleving bij zelfregulering echt hoger is²⁰. Als een actor een economisch belang heeft om zich niet aan de regels te houden kan zelfregulering op zichzelf onvoldoende zijn²¹.

Enkele aanvullende nadelen zijn:

- Zelfregulerende sectoren zijn niet altijd bereid zijn om voldoende te investeren in toezicht en handhaving. Dit kan ertoe leiden dat de pakkans laag is en zelfregulering een onvoldoende afschrikkende werking kent;
- De bereidheid om sancties op te leggen kan laag zijn bij zelfregulering. Een mogelijk gevolg is namelijk dat het draagvlak vermindert en het vertrouwen in de uitvoerende organisatie wordt opgezegd;

¹⁹ Verstraete, Vermeir & De Decker (2019) 'We shall not discriminate!' Can/Will Flanders' Private Rental Sector Keep Up to Their Promise?. In: Houses, Home and the Law, pp. 253-285.

²⁰ Palzer & Scheuer (2003) Self-regulation, co-regulation, public regulation, *Promote or Protect*, 165.

²¹ Havinga (2006) Private regulation of food safety by supermarkets. *Law & policy*, 28(4), 515-533; op basis van Kagan & Scholz (1984) The 'Criminology of the Corporation' and Regulatory Enforcement Strategies. In: *Enforcing Regulation*, Hawkins & Thomas (red). Boston: Kluwer-Nijhoff.

- Zelfregulerende partijen zijn niet altijd onafhankelijk, met name als een partij zowel de regels stelt als erop toeziet dat deze gehandhaafd worden is er geen sprake van scheiding van de machten;
- Partijen die vallen onder de zelfregulering kunnen het idee krijgen dat ze daarmee niet meer (volledig) vallen onder de controle die in de bredere maatschappij is georganiseerd;
- Hoewel zelfregulering kan leiden tot meer vertrouwen tussen partijen in de sector, kan zelfregulering gewantrouwd worden door het bredere publiek, bijvoorbeeld door een gebrek aan transparantie. Daaruit kan druk ontstaan richting de overheid om alsnog te reguleren.

3.3 Succesfactoren voor effectieve zelfregulering

De wetenschappelijke literatuur ziet een aantal voorwaarden voor succesvolle zelfregulering. Het kan gaan om aspecten die leiden tot voordelen of die mogelijke nadelen ondervangen. Deze aspecten kunnen gezien worden als randvoorwaarden waarvan in voldoende mate sprake moet zijn om zelfregulering te laten slagen²²:

- De organisatiegraad van de te reguleren sector;
- De mate van verbondenheid binnen de sector, waarmee sociale controle en coördinatie mogelijk worden;
- De steun en motivatie binnen de sector voor de breed gedefinieerde uitkomsten en de concrete normen of doelstellingen.

In aanvulling op deze algemene voorwaarden, zijn ook enkele uitvoeringsaspecten bepalend voor succesvolle zelfregulering:

- De doelen zijn helder, concreet en voldoende ambitieus. Ze zijn (meestal) door de sector gedefinieerd met heldere benchmarks of standaarden die monitoring mogelijk maken;
- Er is voldoende tijd beschikbaar voor de implementatie van de zelfregulering;
- Als nieuwe procedures en acties vereist zijn, zijn voldoende capaciteiten en middelen nodig voor ondersteuning (vraagbaak-helpdesk);
- In de implementatiefase worden verschillende actoren betrokken om moeilijkheden op te sporen;
- Nieuwe programma's worden goed aangekondigd en zijn bekend bij gereguleerde actoren;
- Handhaving is goed georganiseerd en geeft voldoende prikkels voor naleving. De set aan sancties maakt ook duidelijk dat zelfregulering serieus genomen wordt;
- Een klachtencommissie en bijbehorende procedures zijn ingesteld.

3.4 Handhavingsbenaderingen

In het voorgaande zijn al een aantal elementen geïdentificeerd die van invloed kunnen zijn op de mate van naleving van gestelde normen en regels. In de inrichting van de zelfregulering kunnen ook nog verschillende keuzes gemaakt worden om naleving te bevorderen. Globaal zijn twee benaderingen te onderscheiden: een gericht op naleving en een gericht op afschrikking.

²² Verstraete, Vermeir en De Decker (2019).

De benadering gericht op **naleving** probeert actoren te verleiden en te stimuleren om gewenst gedrag te vertonen. Om dit te bereiken wordt voornamelijk ingezet op het aanpassen van condities zodat ongewenst gedrag minder snel plaatsvindt en er sprake is van spontane naleving. Aansluiting wordt gezocht met intrinsieke prikkels die aanwezig zijn in de sector met het doel om actoren beter te laten aansluiten bij de regels, normen, standaarden. Deze aanpak kan goedkoper en flexibeler zijn. Het is ook meer gericht op het voorkomen van misstanden en het minimaliseren van risico's. Kritiekpunt is dat het belang van de sector soms zwaarder weegt dan het publieke belang. Als actoren zich toch niet houden aan de regels is het de vraag of er middelen zijn om dit af te dwingen²³.

De benadering gericht op **afschrikking** stelt het vinden en sanctioneren van overtreders centraal. Het doel daarbij is om een negatieve prikkel te geven waar een preventieve werking vanuit gaat. Sancties maken ongewenst gedrag kostbaar voor de overtreder, wat wordt meegewogen bij keuzes door actoren. Een hogere pakkans betekent hogere verwachte kosten. Dit sluit aan op externe prikkels. Onderliggende motivaties spelen geen rol. Deze aanpak maakt het belang en de urgentie van de regels duidelijk, door de sancties die eraan verbonden zijn. Afschrikking kan ook veroorzaakt worden door maatschappelijke, morele verontwaardiging en schaamte (*naming & shaming*). Door zowel sancties als maatschappelijke druk is voor rationeel opererende actoren de prikkel sterker om zich aan de regels te houden. Nadeel van afschrikking is dat het minder flexibel is (maatwerk kan de afschrikkende werking verminderen) en minder gericht op het verspreiden van goede voorbeelden. Ook zijn actoren vaak niet zo rationeel en berekenend; de prikkel hoeft dus niet het gewenste effect te hebben. Ze hoeven ook niet voldoende op de hoogte te zijn van de regels. Een erg strikte aanpak gericht op afschrikking kan ook het draagvlak onder de actoren verminderen, waardoor zij er losser/creatiever mee omgaan. Dus meer gericht op het vermijden van sancties terwijl wel de randen worden opgezocht. Verder moeten sancties sterk genoeg zijn om de afweging voldoende te beïnvloeden. De zwaarte van sancties moet dus passend zijn. Te licht bij zware misstanden beperkt het effect en te zwaar bij lichte vergrijpen en onbedoelde foutjes ondermijnt legitimiteit en bemoeilijkt medewerking²⁴.

Combinaties van de handavingsbenaderingen zijn mogelijk en hebben meestal de voorkeur²⁵. Het is van belang dat de wijze van regulering en handhaving aansluiten bij de motieven van actoren om zich al dan niet aan regels te houden. Daarop gebaseerd kan eerst optimale naleving van regels nagestreefd worden en vervolgens sanctionering worden ingezet. Dreiging van sancties wordt daarbij wel gezien als noodzakelijk om ook andere maatregelen en stappen te laten functioneren. Bijvoorbeeld via de volgende stappen: 1) informeren, 2) sociale controle, 3) officiële waarschuwing, 4) sancties, 5) afnemen van de licentie.

²³ Verstraete, Vermeir en De Decker (2019).

²⁴ Verstraete, Vermeir en De Decker (2019)

²⁵ Ayres & Braithwaite (1992). Partial-industry regulation: A monopsony standard for consumer protection. *California Law Review*, 80(1), pp. 13-53.

4 Doel en verwachte effecten

In dit hoofdstuk schetsen we op basis van documentanalyse de totstandkoming van het Verbeterplan, de doelen van het plan en de verwachtingen ten aanzien van de effecten van het plan. De verwachting ten aanzien van de effecten toetsen we in deze evaluatie. Op basis van interviews met de ondertekenaars van het Verbeterplan schetsen we de ervaring ten aanzien van het opstellen van het plan.

4.1 Totstandkoming van het Verbeterplan

Nederland kent een oplopend woningtekort waardoor huishoudens steeds meer met elkaar concurreren om koopwoningen. Deze krapte zorgt regelmatig voor oneerlijke praktijken in het koopproces. De Tweede Kamerleden Carla Dik-Faber (ChristenUnie) en Julius Terpstra (CDA) vroegen de minister eind 2020 via een motie om maatregelen die de biedingsprocedures voor het kopen van huizen zo open en transparant mogelijk te maken, door brede beschikbaarheid van online biedingsprocedures.

Dat er sprake was van misstanden kwam meer aan het licht toen Vereniging Eigen Huis (VEH) op 31 maart 2021 het Meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken oprichtte. VEH kreeg al langer meldingen binnen, waarna ze besloten op eigen initiatief dit meldpunt te openen. Tot dan toe bestond er geen centraal klachtenmeldpunt voor problemen in het koopproces van een woning. In september 2021 kwam er meer aandacht voor de wanpraktijken door makelaars doordat het consumentenprogramma Radar hier een aflevering aan wijdde ²⁶.

Binnen twee maanden ontving VEH zeshonderd meldingen van kopers en verkopers die zich benadeeld voelden. De meldingen hadden betrekking op zowel aangesloten makelaars als ongebonden makelaars. De meeste meldingen gingen over vriendjespolitiek onder makelaars (28%), opgevolgd door bewuste prijsopdrijving (17%) en makelaars die handelen in hun eigen belang in plaats van het belang van de klant (14%)²⁷. Het is niet te zeggen hoe het aantal binnengekomen klachten zich verhoudt tot het totale aantal misstanden in de makelaardij. De VEH krijgt signalen dat veel zaken leiden tot ergernis bij kopers die een bod uitbrengen en verkopers, maar lang niet altijd wordt het gemeld, mede omdat het niet direct leidt tot aantoonbare economische schade.

Tweede Kamerlid Henk Nijboer (PvdA) vroeg de minister in april 2021 via een motie om de toewijzing van nieuwbouwwoningen eerlijk, duidelijk en navolgbaar vorm te geven en dit te handhaven, overwegende dat de toewijzing van nieuwbouwwoningen ondoorzichtig is.

Op de motie van de Tweede Kamerleden Dik-Faber, Terpstra en Nijboer, werd in april 2021 reactie geven door minister Ollongren middels een Kamerbrief. De minister constateert dat er stappen moeten worden gezet om het koopproces transparanter te maken.

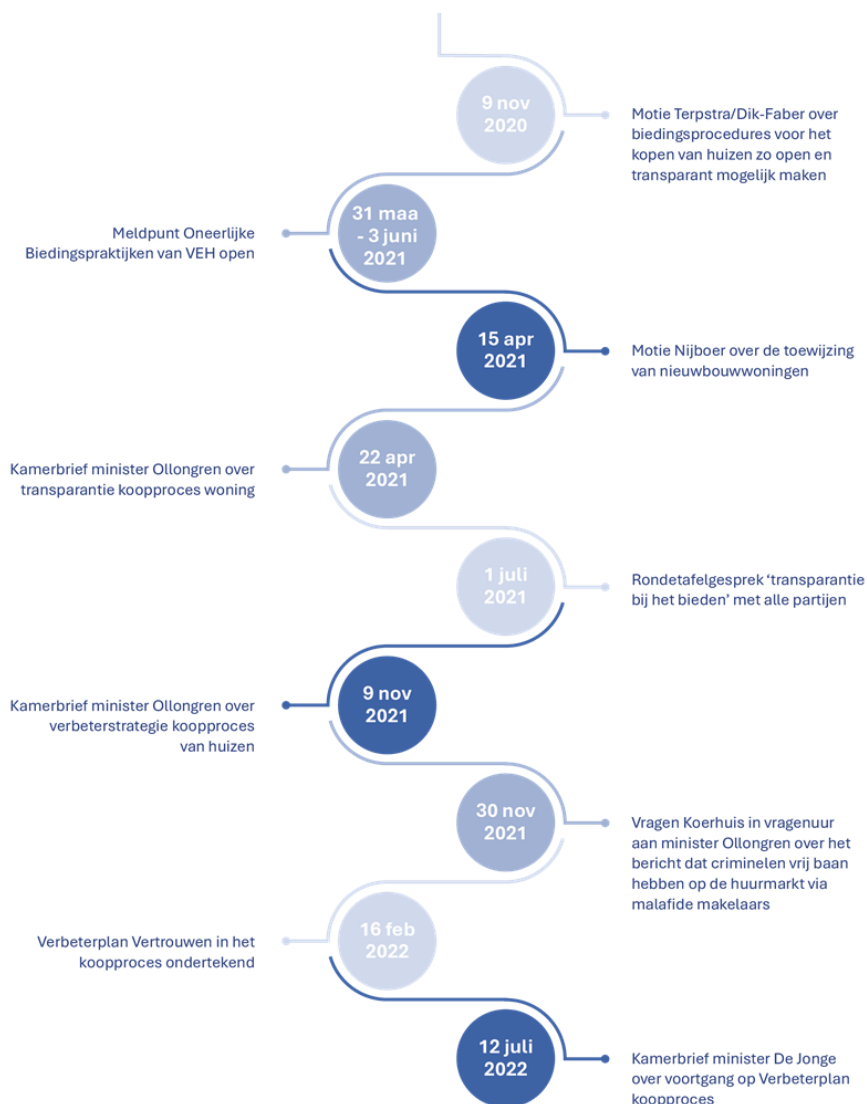
In juli 2021 werd op initiatief van Tweede Kamerlid Henk Nijboer (PvdA) een rondetafelgesprek georganiseerd in de Tweede Kamer met de vaste commissie Binnenlandse Zaken, om meer informatie te krijgen over de problematiek rondom het biedingsproces. Aan het gesprek namen vertegenwoordigers van NVM, VBO, VEH, experts en startups deel die werken aan het vergroten van de transparantie bij het bieden. De deelnemers werd gevraagd om voorafgaand aan het

²⁶ <https://radar.avrotros.nl/artikel/vette-bonussen-en-vriendjespolitiek-onder-makelaars-51166>

²⁷ Analyse Meldpunt Oneerlijke biedingspraktijken, juni 2021.

gesprek een position paper in te leveren²⁸, waarin zij hun mening (of die van de organisatie) over het onderwerp van gesprek verwoordden.

Het Ministerie van BZK heeft daarom het initiatief genomen om een Verbeterplan op te stellen in samenwerking met de brancheorganisaties en VEH voor meer transparantie in het koopproces. Het Verbeterplan past bovendien in het beleidsdoel van BZK om een ‘eerlijk koopproces’ te organiseren. In het Beleidsprogramma Betaalbaar Wonen (mei 2022)²⁹, als één van de onderliggende programma’s van de Nationale Woon- en Bouwagenda (maart 2022)³⁰, wordt het belang van een eerlijk koopproces voor betaalbaar wonen benadrukt. In februari 2022 is het Verbeterplan door de brancheorganisaties, VEH en het Ministerie van BZK ondertekend.



²⁸ https://www.tweedekamer.nl/debat_en_vergadering/commissievergaderingen/details?id=2021A03026

²⁹ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/05/19/programma-betaalbaar-wonen>

³⁰ <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/rapporten/2022/03/11/nationale-woon-en-bouwagenda>

4.1.1 Ervaring totstandkoming Verbeterplan

In de gesprekken met de ondertekenaars (organisaties) komt naar voren dat de totstandkoming van het Verbeterplan moeizaam verliep. Er was geen breed gedragen beeld onder de brancheorganisaties dat er op grote schaal oneerlijke praktijken zouden door hun leden. Als er al een probleem was, dan lag dit wat hen betreft eerder bij ongebonden makelaars of bij de situatie op de woningmarkt. NVM geeft in het gesprek bijvoorbeeld aan: *“Waarom we als NVM eraan meewerken was om te laten zien dat de situatie niet zo slecht is, als dat gepresenteerd wordt. De klachten bij VEH gingen over meerdere jaren. Relatief zijn er dus weinig klachten.”*

Definitieve afspraken maken voor het Verbeterplan was uitdagend. Vastgoedpro zegt bijvoorbeeld: *“De belangen zijn verschillend. In de basis wil de VEH een strak gereguleerd verhaal hebben. BZK zit er ook wel strak in. Maar wij als branches willen het wat genuanceerd hebben. [...] en een werkbare situatie voor de makelaar creëren. Dat wrijft nog weleens.”* Bovendien lagen de brancheorganisaties zelf ook niet altijd op een lijn.

De brancheorganisaties geven aan dat zij het Verbeterplan en met name het biedlogboek, stevig moesten verdedigen richting de achterban. Voor het veranderen van de gedragscode is een meerderheid nodig van de leden. Bij VBO kwam het Verbeterplan door de Algemene Ledenvergadering door het wegen van de alternatieve beleidsopties die ter sprake waren gekomen in de gesprekken met het Ministerie, zoals een model waarbij iedereen in een open veiling mee kan kijken (zoals in Noorwegen, waarnaar verwezen wordt): *“Het ging om framing naar de leden. Als we ons werk niet aanpassen, wil de Kamer over op het Noorse model en dat willen we niet. Dus dan liever optie B: het biedlogboek invoeren.”* Bij NVM lag de nadruk op de mogelijke nieuwe wetgeving waarop het Verbeterplan zou voorsorteren: *“We hebben makelaars deels ook overgehaald met dat er hoogstwaarschijnlijk veranderende wetgeving komt. Dat het ook zou gaan gelden voor ongebonden makelaars.”* Alle drie de brancheorganisaties hebben hun leden tijdens de totstandkoming van het Verbeterplan op de hoogte gehouden van het proces.

Op de vraag waarom er weinig draagvlak zou zijn voor het Verbeterplan onder hun leden, geven de brancheorganisaties verschillende redenen. Vastgoedpro legt de nadruk op de stapeling van regelgeving: *“Het is weer een stukje regelgeving waar ze aan moeten voldoen en ze krijgen al zoveel regelgeving waar ze aan moeten voldoen. [...] Allemaal dingen die niks met het oorspronkelijk vak van makelaardij te maken hebben.”* NVM benadrukt het sentiment onder hun leden dat zij met het Verbeterplan oneerlijk behandeld worden ten opzichte van ongebonden makelaars. VBO geeft aan dat er weinig draagvlak is *“omdat het uitgaat van misstanden en wie erkent dat nu van zichzelf? [...] Negentig procent van de makelaars heeft geen slechte intenties en doet netjes hun werk. Die wordt dan opgezaagd met dit soort dingen, omdat er rotte appels tussen zitten.”*

4.2 Doel en afspraken Verbeterplan

Het **doel** van het Verbeterplan is om het vertrouwen van de samenleving in de integriteit van het koopproces te vergroten³¹. Om dit te realiseren, tracht het Ministerie van BZK het koopproces in eerste plaats transparanter te maken. Hiervoor zet BZK in op zelfregulering door de markt. In

³¹ In het Verbeterplan wordt gesproken over herstellen: *“Vanuit de samenleving is er op dit moment een gebrek aan vertrouwen in de integriteit van het koopproces. Dat vertrouwen kan hersteld worden door het bieden van meer transparantie, duidelijkere regels en betere handhaving.”*

samenspraak met de brancheorganisaties en VEH zijn in het Verbeterplan afspraken gemaakt om dit doel te bereiken. Het Verbeterplan heeft betrekking op de koopmakelaars wonen die lid zijn van de brancheorganisaties.

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

- **Verduidelijken gedragscodes:** Brancheorganisaties zorgen ervoor dat hun gedragscodes begrijpelijk, duidelijk, concreet en vindbaar op de website zijn. In de bijlage van het Verbeterplan staan alle punten die ten minste moeten worden opgenomen in de verduidelijkte gedragscodes, bestaande uit:
 1. Een makelaar (aan- en verkoop) dient enkel het belang van zijn/haar opdrachtgever;
 2. Een verkoper bepaalt zelf welk verkoopproces wordt gehanteerd;
 3. Een verkoper bepaalt zelf welk platform hij/zij wil gebruiken voor het aanbieden van een woning;
 4. Indien een woning openbaar wordt geadverteerd, dient iedereen die dat wenst een woning te kunnen bezichtigen;
 5. Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers³² op gelijke wijze;
 6. Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper;
 7. Kandidaat-kopers hebben de mogelijkheid het biedingsproces te controleren door middel van het biedlogboek;
 8. Het automatische biedlogboek wordt gecontroleerd door een onafhankelijke, derde partij.
- **Aanpassing werkwijze makelaars:** Makelaars 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 malafide gedrag. Makelaars geven de verkoper en de (kandidaat) koper inzicht in het verloop van het biedingsproces door het beschikbaar stellen van een digitaal biedlogboek, na het verstrijken van de bedenkttermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden.

4.3 Verwachtingen ten aanzien van de effecten van het Verbeterplan

Zoals beschreven is het doel van het Verbeterplan om het vertrouwen van de samenleving in de integriteit van het koopproces te vergroten. Het **beoogde effect** bij de totstandkoming van de afspraken in het Verbeterplan, was dat:

- Het koopproces transparanter wordt, en
- Gelijke kopers gelijke kansen hebben op het bemachtigen van een woning, en daarmee
- Meer vertrouwen krijgen in het koopproces.

³² Kandidaat-kopers zijn kopers die een bod uitbrengen op een woning. Potentiële kopers zijn alle kopers die geïnteresseerd zijn in een woning.

De afspraken uit het Verbeterplan hebben betrekking op de koopmakelaars van de drie brancheorganisaties. Een **gewenst effect** van het Verbeterplan is dat ook ongebonden makelaars zich zouden committeren aan de afspraken uit het Verbeterplan, zodat het overgrote deel van de makelaars zich gedraagt naar de norm uit het Verbeterplan.

Om het vertrouwen van de samenleving in de integriteit van het koopproces te vergroten, heeft het Ministerie van BZK ingezet op zelfregulering via het Verbeterplan. BZK koos voor zelfregulering omdat dit een minder ingrijpende maatregel is dan regulering³³, en omdat werd verwacht dat zelfregulering de bereidheid van de brancheorganisaties en het draagvlak onder makelaars zou vergroten. Het Verbeterplan werd gezien als een eerste stap. Omdat BZK voorzag dat er op termijn meer maatregelen wenselijk zouden zijn, is in het Verbeterplan afgesproken dat BZK de mogelijkheden om een gecertificeerd biedlogboek bij wet te verplichten nader verkent.

³³ Bijvoorbeeld omdat wetgeving twee jaar duurt en de proportionaliteit grondig moet worden onderbouwd.

5 Effecten in de praktijk

Dit hoofdstuk beschrijft de effecten van het Verbeterplan in de praktijk ruim twee jaar na ondertekening, op basis van een websiteanalyse en interviews met de ondertekenaars en individuele makelaars. Zien zij het verwachte effect van het Verbeterplan? Hebben de brancheorganisaties de afspraken uit het Verbeterplan overgenomen en houden de makelaars zich aan de gewijzigde gedragscodes? Wat is de ervaring van ongebonden makelaars?

5.1 Verbeterplan en de brancheorganisaties

In deze paragraaf beschrijven we in hoeverre de afspraken uit het Verbeterplan zijn nageleefd door de brancheorganisaties. We maken hierbij onderscheid tussen de afspraken omtrent de gedragscodes, het digitaal biedlogboek en het klachtenmeldpunt. We baseren ons op de websiteanalyse en de interviews met de ondertekenaars.

Bij elke afspraak is met een stoplicht de mate van succesvolle toepassing globaal weergegeven. Bij een groen stoplicht is de afspraak (nagenoeg) volledig nagekomen. Oranje geeft aan dat de afspraak niet volledig of gedeeltelijk is nagekomen. Een rood stoplicht geeft aan dat de afspraak (grotendeels) niet is nagekomen. Hetzelfde is toegepast in paragraaf 5.2.

5.1.1 Gedragscodes

Afspraak (samengevat): *“De brancheorganisaties verwerken de gewenste verduidelijking van de gedragscodes in hun eigen codes en zorgen ervoor dat hun gedragscodes begrijpelijk, duidelijk en concreet zijn. Alle regels die van toepassing zijn op makelaarswerkzaamheden zijn tenminste vindbaar op de websites van de brancheorganisaties. Daaronder vallen protocollen, werkwijzen en spelregels van verschillende biedingsprocedures.”*



Verduidelijkte gedragscodes

De drie brancheorganisaties hebben de acht punten (uit de bijlage van het Verbeterplan) die ten minste in de gedragscodes te vinden moeten zijn één op één overgenomen in hun gedragscode. VBO heeft de verduidelijkte gedragscodes uit het Verbeterplan geïntegreerd met de reeds bestaande beroeps- en gedragscode. NVM en Vastgoedpro hebben de verduidelijkte gedragscode als bijlage toegevoegd. Hier is een duidelijke ‘scheiding’ tussen de reeds bestaande eigen gedragscodes en de nieuwe verduidelijkte gedragscodes. De gedragscodes van alle drie de brancheorganisaties zijn begrijpelijk, duidelijk en concreet.

De gedragscodes vallen ook onder ‘Alle regels die van toepassing zijn op makelaarswerkzaamheden’, en dienen dus tenminste vindbaar te zijn op de website. De erecode van NVM is gemakkelijk vindbaar op de website, zowel direct via de zoekmachine Google, als via de eigen zoekfunctie op de website. De website van VBO beschikt niet over een eigen zoekfunctie, maar via Google is de gedragscode makkelijk vindbaar. Bij Vastgoedpro is de erecode minder goed te vinden. Via Google is een artikel op de website te vinden met een link naar de erecode. Via de zoekfunctie op hun website is de erecode niet vindbaar. Ondanks dat de gedragscodes op de websites van de brancheorganisaties staan, moet je als consument weten welke term je moet gebruiken om de gedragscodes in te zien, het is dus te betwijfelen of

de gedragscodes 'vindbaar' zijn. De gedragscodes worden niet proactief onder de aandacht gebracht.

Vindbaarheid biedingsprocedures

De protocollen, werkwijzen en spelregels die van toepassing zijn op de biedingsprocedure, zijn in meer of mindere mate op de websites van de brancheorganisaties terug te vinden. Hierbij wordt een link gelegd met het biedlogboek uit het Verbeterplan.

NVM heeft een pagina op de website genaamd 'Het Biedlogboek'³⁴. Hierin wordt uitgelegd wat het biedlogboek is, waarom het is ingevoerd, per wanneer het verplicht is en hoe het werkt. Verder zijn er enkele vragen (FAQ's) van consumenten beantwoord waarvan NVM verwacht dat deze gesteld zullen worden. Daarnaast is er een pagina over hoe de consument kan bieden op een woning³⁵. Hierin worden de verschillende biedingsvormen toegelicht.

VBO heeft een soortgelijke pagina op haar website: 'Alles wat je moet weten over het biedlogboek'³⁶. Deze pagina is op de makelaar gericht. Er wordt uitgelegd wat het biedlogboek inhoudt, waarom het is ingevoerd en de voordelen van het gebruik van het biedlogboek. Verder wordt er informatie gegeven over de software van Eerlijk Bieden die wordt aangeraden voor VBO-makelaars.

Vastgoedpro heeft minder informatie op de website. Er is geen overkoepelende pagina met alle informatie over het biedlogboek. Wel zijn er enkele algemene persberichten te vinden over het Verbeterplan. Ook is er een pagina waarop staat dat Vastgoedpro een overeenkomst heeft gesloten met 'eerlijkbieden.nl'³⁷. Op die internetpagina wordt meer informatie gegeven over het gebruik van dat platform, onder andere de prijs voor het gebruik en eventuele data-uitwisseling met andere systemen.

Alle drie de organisaties hebben op sociale mediakanalen, waaronder LinkedIn³⁸ en Facebook³⁹, berichten geplaatst over het verplichte gebruik van het biedlogboek.

5.1.2 Digitaal biedlogboek

Afspraak: "Makelaars geven kandidaat-kopers en verkopers inzicht in het verloop van het biedingsproces door het beschikbaar stellen van een digitaal biedlogboek na het verstrijken van de bedenktijd en/of eventuele ontbindende voorwaarden⁴⁰. Privacy is daarbij een belangrijk aandachtspunt. Het werken met een biedlogboek wordt gefaciliteerd door de brancheorganisaties en de totstandkoming van het biedlogboek



³⁴ <https://www.nvm.nl/wonen/kopen/biedlogboek/>

³⁵ <https://www.nvm.nl/wonen/kopen/bieden-op-een-huis/>

³⁶ <https://www.vbomakelaar.nl/actualiteiten/alles-wat-je-moet-weten-over-het-biedlogboek/>

³⁷ <https://www.Vastgoedpro.nl/nieuws/update-biedlogboek-overeenkomst-eerlijk-bieden/>

³⁸ Zie bijv. het bericht van NVM op LinkedIn: https://www.linkedin.com/posts/nvm_per-1-januari-2023-is-het-gebruik-van-het-activity-7015654164990939136-P739/?originalSubdomain=cy

³⁹ https://www.facebook.com/Vastgoedpro/posts/8275819702458317/?paipv=0&eav=AfZYXjA5QcS5s8DiWnP4VdpCdGWpS_tVl4zLEHYKv8bnl-4io95ndzJMvjB_9y1APVI&_rdr

⁴⁰ Afspraak 7 uit de bijlage van het Verbeterplan stelt duidelijk dat kandidaat kopers het biedlogboek ontvangen na afloop van de bedenktijd of de ontbindende voorwaarden, ongeacht de biedmethode.

wordt gecertificeerd door een onafhankelijke partij. Deze partij wordt op zijn beurt geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie."

Inrichting digitaal biedlogboek

Naar aanleiding van deze afspraak in het Verbeterplan is door de brancheorganisaties invulling gegeven aan het digitale biedlogboek. VBO en Vastgoedpro hebben een samenwerkingsovereenkomst met Eerlijk Bieden en faciliteren het biedlogboek met 'eerlijkbidden.nl'. Eerlijk Bieden is voor 49% eigendom van VBO. NVM gebruikt het platform 'move.nl' (hierna Move) wat door Realworks, een dochteronderneming van NVM, is ontwikkeld. Naast Eerlijk Bieden en Move zijn er meer biedlogboeken in omloop.

De standaard werkwijze van Eerlijk Bieden is volgens **gesloten biedingen**, maar er kan ook gekozen worden voor biedingen waarbij alles live is te volgen voor de verkopende partij. Bij de standaardmethode zien de verkoper en makelaar alleen dat er biedingen worden gedaan en hoeveel biedingen dit zijn. Na afloop van de biedingstermijn wordt voor de kandidaat-kopers, de makelaar en de verkoper inzichtelijk welke biedingen er zijn gedaan en onder welke voorwaarden. Met de verkoopmethode 'traditioneel bieden' is het bij Eerlijk Bieden ook mogelijk dat de biedingen wel automatisch zichtbaar zijn voor de verkopende partij. Bij beide methoden krijgt de **kandidaat-koper** per mail automatisch een melding dat het biedlogboek binnen afzienbare tijd vrijgegeven wordt, hij of zij moet zichzelf eraan herinneren om het biedlogboek te bekijken.

Bij Move is een werkwijze met gesloten biedingen ook mogelijk, maar de standaardmethode is biedingen die live te volgen zijn voor makelaar en verkopende partij. De kandidaat-koper krijgt het biedlogboek in te zien als de transactie van de woning onherroepelijk is. Het biedlogboek wordt niet (per email) toegezonden, maar komt in de Move omgeving beschikbaar. De makelaar moet hiervoor een vierkantje aankruisen in de omgeving.

Move en Eerlijk Bieden zijn een breder platform dan enkel een biedlogboek, zo kunnen potentiële en kandidaat-kopers via de websites ook documenten van een woning inzien, documenten aanleveren of vragen stellen aangaande het object.

NVM geeft aan dat het oneigenlijk gebruik van het biedlogboek een aandachtspunt is: *"De angst bij sommige makelaars is dat als een kandidaat-koper één euro biedt, ze verplicht zijn om het biedlogboek beschikbaar te stellen en wat gaat er dan met die data gebeuren?"*. VBO legt de twijfel bij het nog steeds kunnen indienen van biedingen die één voor één worden gedeeld met de verkoper en de makelaar: *"Het proces zoals een makelaar een huis verkoopt blijft hetzelfde, alle biedingen moeten gelogd worden, maar er kan nog steeds een overtijds bod plaatsvinden"*.

Het staat makelaars vrij om te kiezen welk biedlogboek ze gebruiken. NVM geeft aan: *"Het grote probleem is dat er meerdere soorten biedlogboeken in omloop zijn. We kunnen niet controleren wie het gebruikt. Sommige leden die het biedlogboek niet willen, kiezen een softwareleverancier die zo minimaal mogelijk het biedlogboek interpreteert."* Volgens de brancheorganisaties leidt het gebruik van het biedlogboek niet tot meer administratief werk voor de makelaar, maar zou het eerder tijd besparen doordat alles in één systeem kan worden gelogd.

Verkenning gecertificeerd biedlogboek

Afspraak: “Het Ministerie van BZK verkent de mogelijkheden om certificering van het biedlogboek bij wet te verplichten zodat partijen zonder gecertificeerd biedproces niet langer een bied- of onderhandelingsproces kunnen begeleiden. Daarbij wordt ook gekeken welke rol het biedlogboek kan spelen in het voorkomen van onderhandelingen na het sluiten van de bieding.”



De totstandkoming van het biedlogboek is vooralsnog niet gecertificeerd door een onafhankelijke partij, die op zijn beurt wordt geaccrediteerd door de Raad van Accreditatie (zie ook afspraak onder 5.2.1). Momenteel (augustus 2024) heeft het Ministerie van BZK met de sector gezamenlijk gewerkt aan een set van minimale eisen voor ieder biedlogboek en een schema om biedlogboeken te kunnen certificeren⁴¹. Daarnaast heeft het Ministerie van BZK de mogelijkheden om een gecertificeerd biedlogboek bij wet te verplichten verkend. Het Ministerie meldde tijdens gesprekken dat dit niet gelijk staat aan een garantie dat er wetgeving komt. De (nieuwe) regering moet een oordeel vellen over een eventueel positief advies voor wetgeving door BZK en eventuele wetsvoorstellen moet ook worden goedgekeurd door de Tweede Kamer.

5.1.3 Klachtenmeldpunt en tuchtrecht

Afspraak (samengevat): “Brancheorganisaties organiseren onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht in lijn met de nieuwe gedragscodes. [...] Brancheorganisaties zetten zich in om een nieuw, laagdrempelig meldpunt voor consumenten in te richten voor het melden van klachten in het gehele koopproces.”



Invulling klachtenmeldpunt en tuchtrecht

In de periode voor het tekenen van het Verbeterplan, hadden de drie brancheorganisaties elk een eigen interne klachtenprocedure (zie paragraaf 2.1). Dit bestond uit een klachtenmeldpunt en een tuchtsysteem. De brancheorganisaties waren voorafgaand aan het Verbeterplan bezig met de totstandkoming van onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht. Met het Verbeterplan is hier verder invulling aangegeven, evenals aan het inrichten van een gezamenlijk klachtenmeldpunt. Het gezamenlijk klachtenmeldpunt opende per 1 september 2022, het onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht per 1 januari 2023. Beide zijn belegd bij De Geschillencommissie. Behalve de drie brancheorganisaties zijn ook Stichting VastgoedCert en SCVM⁴² (zie paragraaf 2.1) en Stichting Nationaal Keurmerk Bouwkundig Keurder, aangesloten bij De Geschillencommissie. De oprichting van het klachtenmeldpunt en het vereniging overstijgend tuchtsysteem verliep volgens de drie brancheorganisaties voorspoedig. De Geschillencommissie onderschrijft dit.

Een consument, makelaar, taxateur of bouwkundige kan telefonisch of via de website van De Geschillencommissie een klacht indienen. Op de website van De Geschillencommissie is

⁴¹ Sinds 1 september 2023 is de NEN-werkgroep ‘Biedlogboek’ bezig met de ontwikkeling van een NTA over minimale eisen ten aanzien van een digitaal biedlogboek.

⁴² Voor Stichting VastgoedCert en SCVM faciliteert De Geschillencommissie alleen de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals. Zij participeren niet in de Geschillencommissie Makelaardij, Zakelijke Markt of Bouwkundig Keurders.

uitgelegd wat de procedure is. Bij het indienen van een dergelijke klacht wordt de klager verwezen naar het **Klachtenloket Vastgoedprofessionals**. Dit klachtenloket dient als voorportaal richting de Geschillencommissie Vastgoedprofessionals of de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals en is kosteloos. Doel is het dejuridiseren van een geschil. De partijen kunnen informatie en advies krijgen om de klacht gezamenlijk op te lossen. Ook wordt bemiddeling of mediation aangeboden. De keuze hiervoor is aan de partijen. Deze verplichte tussenstap kwam voort uit de wens van de brancheorganisaties.

Indien het klachtenloket geen uitkomst biedt, dan kan de klacht worden voorgelegd aan een geschillencommissie of tuchtcommissie (zie hieronder). De klager mag zelf bepalen welke weg hij of zij wil bewandelen en ook beide wegen kunnen naast elkaar of achtereenvolgend bewandeld worden. Bij beide commissies moet de klager €100 betalen, dit bedrag wordt teruggegeven indien hij/zij in het gelijk wordt gesteld.

1. Bij de **Geschillencommissie Makelaardij**, de **Geschillencommissie voor de zakelijke markt** en de **Geschillencommissie Bouwkundig Keurders** is er een contractuele grondslag tussen de procespartijen, zoals een klacht tegen je eigen makelaar. Een vereiste is dat de klager eerst moet klagen bij degene waarbij de dienst is afgenomen. De geschillencommissie kan een bindende uitspraak doen, waarbij beide procespartijen de afspraak maken om naar de commissie te gaan en de uitspraak te respecteren. Via deze weg is het mogelijk om een schadevergoeding te krijgen.
 - De Geschillencommissie Makelaardij: voor geschillen tussen consumenten en makelaars of taxateurs.
 - De Geschillencommissie Makelaardij Zakelijk: voor geschillen tussen ondernemers en makelaars of taxateurs.
 - De Geschillencommissie Bouwkundig Keurders: voor geschillen tussen consumenten en bouwkundig keurders.
2. Bij de **Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals** is geen contractuele grondslag tussen de procespartijen nodig om een klacht te kunnen indienen, zoals een klacht over een makelaar die je niet vertrouwt, maar waarvan je geen dienst hebt afgenomen. De klager hoeft 'slechts' een belanghebbende te zijn. Via deze weg is het niet mogelijk om een schadevergoeding te krijgen.

Wanneer er bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals een klacht binnenkomt tegen een Vastgoedprofessional die niet is aangesloten bij De Geschillencommissie, wordt deze klager niet doorverwezen naar de geschillencommissie(s) of tuchtcommissie. De drie brancheorganisaties zouden graag zien dat alle Vastgoedprofessionals onder het onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht en de geschillencommissie komen te vallen. Om die reden heeft de tuchtcommissie de (overkoepelende) naam 'Vastgoedprofessionals' gekregen, om hierop voor te sorteren.

Uitspraken en sancties bij een gegronde klacht

De Geschillencommissies Makelaardij, Makelaardij Zakelijk, Bouwkundig Keurders en de Tuchtcommissie hebben elk een eigen reglement. Hierin staat onder andere het taakgebied van de commissie omschreven, evenals de procesregels en het toetsingskader. De reglementen zijn in samenspraak met de Vastgoedprofessionals opgesteld. In zowel de commissies van de geschillencommissie(s) als de tuchtcommissie zit iemand die specifieke kennis heeft van de sector, dit is iemand die door de eigen brancheorganisatie dan wel certificeringsstichting of

bouwkundig keurder wordt voorgedragen. De aanwezigheid van een expert in een commissie is standaard bij De Geschillencommissie; er wordt rechtgesproken met experts uit de praktijk.

De Geschillencommissies Makelaardij, Makelaardij Zakelijk en Bouwkundig Keurders doen een uitspraak en leggen geen sanctie op. De geschillencommissie kan onder meer de volgende beslissingen nemen:

- De klager een schadevergoeding toekennen;
- De ondernemer of klager verplichten de overeenkomst na te komen;
- De overeenkomst ongedaan maken;
- Een betalingsverplichting vaststellen.

De Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals kan **verschillende sancties** opleggen (zie hieronder)⁴³. De tuchtcommissie kan een klacht gegrond verklaren zonder oplegging van een sanctie en kan de sancties onder c) en d) geheel of gedeeltelijk voorwaardelijk opleggen. Indien één of meer van alle opgesomde sancties wordt opgelegd, kan de commissie tevens beslissen tot openbaarmaking door de betrokken organisatie van de gehele of gedeeltelijke inhoud van de uitspraak. Indien één of meer van d) tot en met i) genoemde sancties wordt opgelegd, bepaalt de commissie tevens dat de uitspraak onder weglating van alle persoonsgegevens, behoudens die van de beklaagde, door de stichting ter kennis wordt gebracht van alle aangesloten organisaties die vallen onder de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals.

- a) Waarschuwing;
- b) Berisping;
- c) Boete van ten hoogste € 50.000 -, te betalen aan de betrokken organisatie;
- d) Schorsing als lid, aangeslotene of geregistreerde van de betrokken organisatie dan wel als Vastgoedprofessional van een specifieke afdeling van de betrokken organisatie voor de tijd van ten hoogste een jaar;
- e) Beëindiging van de faciliteitenovereenkomst tussen Vastgoed Service Center BV en de onderneming voor ten hoogste vijf jaar;
- f) Ontzetting uit het lidmaatschap of de aansluiting van de betrokken organisatie voor ten hoogste vijf jaar;
- g) Doorhaling van de registratie bij de betrokken organisatie voor ten hoogste vijf jaar;
- h) Beëindiging van de deelname aan het Keurmerk Vakkundig Gekeurd voor ten hoogste vijf jaar;
- i) Beëindiging voering Keurmerk VerhuurVeilig voor ten hoogste vijf jaar.

Op verzoek van de brancheorganisaties worden alle uitspraken van de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals geanonimiseerd gepubliceerd op de website van De Geschillencommissie. De uitspraken van de eerdergenoemde Geschillencommissies Makelaardij worden selectief gepubliceerd.

Aantal en aard meldingen

De brancheorganisaties worden eens per kwartaal op de hoogte gehouden van de meldingen die binnenkomen bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. In de rapportage staat vermeld:

⁴³ Reglement Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals per 1 januari 2023.

- Wat de reden is van afsluiting: geven van advies of informatie, alleen een telefoongesprek, doorverwijzing naar de geschillencommissie en/of tuchtcommissie, de klacht is bemiddeld of er is terugverwezen naar de Vastgoedprofessional.
- Wat de aard is van de afgehandelde klachten. De indeling van de aard van de klachten is in samenspraak met de Vastgoedprofessionals opgesteld. Het gaat om de volgende onderwerpen, die elk zijn uitgesplitst in verschillende opties:
 - Beëindiging dienstverlening, de professional gaat niet akkoord met opzeggen of zegt overeenkomst op;
 - Biedingsproces, waaronder het biedlogboek niet (juist) ontvangen en/of dat het biedlogboek onduidelijk is of dat de bieding niet is doorgegeven;
 - Communicatie, waaronder niet voldoende of niet professionele communicatie;
 - Gedrag Vastgoedprofessional, waaronder sociaal-maatschappelijk en/of vakkennis toepassen;
 - Informatievoorziening, waaronder onjuiste informatie en/of onvolledige informatie;
 - Integriteit Vastgoedprofessional, waarbij het kan gaan om bemiddelingskosten, courtgage, intrekingskosten of taxatiekosten.
- Over welke brancheorganisatie de melding ging: de (ver)huurbemiddelaar, eigen makelaar, makelaar van een andere partij, een taxateur of anders (zoals financiële dienstverleners of kredietverstrekkers).
- Wie er heeft gemeld: een andere makelaar, bedrijf/ vanuit een beroep of een privé persoon/ particulier.

Aantal en aard meldingen

Uit het jaarverslag 2023 van De Geschillencommissie blijkt dat er 905 meldingen zijn ontvangen bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals, waarvan er 900 zijn afgehandeld. Het geven van advies en informatie is de voornaamste afsluitreden (382), opgevolgd door het terugverwijzen naar de Vastgoedprofessional (255). Er heeft 210 keer een doorverwijzing plaatsgevonden, waarvan het vaakst naar de tuchtcommissie (158 keer). De zaken gaan voornamelijk over makelaars van een andere partij (436), opgevolgd door de eigen makelaar (347).

In het eerste kwartaal van 2024 zijn 255 meldingen ontvangen, waarvan 252 afgehandeld. De meldingen gaan voornamelijk over informatievoorziening (75), het gedrag van Vastgoedprofessionals (67) en communicatie (54). Er zijn 45 meldingen gemaakt over het biedingsproces, waarvan veruit de meeste meldingen (20) over het mondeling akkoord dat wordt verbroken. In dit geval is men al 'gefeliciteerd' met de aankoop, maar wordt de klager een dag later geïnformeerd dat er alsnog een hoger bod is geaccepteerd.

De Geschillencommissie laat in het gesprek weten dat de situatie op de woningmarkt effect heeft op het aantal klachten dat het Klachtenmeldpunt binnenkrijgt. Als de markt krappert, gaan meer mensen klagen.

Communicatie over gedragscodes en klachten

Afspraak: "Brancheorganisaties verbeteren de communicatie richting kandidaat-kopers en verkopers over de verduidelijkte gedragscodes en de mogelijkheden die zij hebben om melding te maken van het niet-naleven van de gedragscodes. Zij brengen dit actief onder de aandacht bij kandidaat-kopers en verkopers."



Zoals eerder aangegeven zijn de verduidelijkte gedragscodes door de brancheorganisaties opgenomen op hun website (zie paragraaf 5.1.1). Daarmee communiceren de brancheorganisaties wat de gedragscodes zijn, en welke mogelijkheden kandidaat-kopers en verkopers hebben om melding te maken van het niet naleven van de gedragscodes. De gedragscodes worden niet proactief onder de aandacht gebracht en het is de vraag of kandidaat-kopers en verkopers zich dan voldoende op de hoogte kunnen stellen van de voorgeschreven werkwijze van makelaars.

Door de brancheorganisaties is in meer of mindere mate richtbaarheid gegeven aan het bestaan van het Klachtenloket Vastgoedprofessionals, de geschillencommissies en de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals. Zo heeft de NVM een pagina op de website genaamd 'Klacht over een NVM-makelaar/ taxateur'⁴⁴. Deze pagina is voor de consument zeer makkelijk vindbaar. Hierop wordt verwezen naar de Geschillencommissie Makelaardij en de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals. Ook is de klachtenprocedure te downloaden, alsmede de erecode.

Vastgoedpro heeft een pagina voor consumenten waarop de voordelen van een Vastgoedpro professional worden opgesomd⁴⁵. Onderdeel hiervan is informatie over het onafhankelijke geschillen- en tuchtrecht. Deze pagina is niet opgericht met het doel om informatie over het klachtenmeldpunt te geven voor wie dat zou willen, maar geeft wel informatie over het onderwerp. Als er gezocht wordt op de term 'klacht makelaar Vastgoedpro', komt deze pagina als een van de eerste naar boven.

Op de website van VBO is enkel een persbericht te vinden over de oprichting van de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals en een column waarin de directeur VBO oproept tot centraal tuchtrecht⁴⁶.

Uit de websiteanalyse van 23 makelaars blijkt dat geen van deze makelaars concreet verwijst naar het klachtenloket Vastgoedprofessionals. Hoewel de formele afspraak is dat de brancheorganisaties dit onder de aandacht van de consument brengen, zou een verwijzing op makelaarswebsites meerwaarde hebben. We komen later terug op de informatievoorziening van makelaars zelf.

Aanspreken leden op niet naleving

Afspraak: "Brancheorganisaties spreken hun leden aan op het niet naleven van de gedragscode en er wordt waar nodig onafhankelijk vereniging overstijgend tuchtrecht toegepast."



Uit de gesprekken met de brancheorganisaties blijkt dat ze enkel leden aanspreken op het niet naleven van de gedragscode, als dit via een melding binnenkomt. Dit is dan veelal via de geschillencommissie en/of tucht. Zo stellen de drie brancheorganisaties geen informatie te verzamelen over het gebruik van het biedlogboek, waardoor ze hun leden niet kunnen niet aanspreken op foutief gebruik. Uit de gesprekken met de makelaars (zie volgende paragraaf) blijkt namelijk dat een groot gedeelte van de makelaars de afspraken uit het Verbeterplan vaak

⁴⁴ <https://www.nvm.nl/contact/melding-en-klachten/klacht-over-een-nvm-makelaar-taxateur-of-nvm-lid/>

⁴⁵ <https://www.Vastgoedpro.nl/consumenten/#:~:text=Heb%20jij%20als%20consument%20een,of%20Vakkundig%20gekeurd%20is%20aangesloten>

⁴⁶ <https://www.vbomakelaar.nl/blogs/nood-voor-een-centraal-tuchtsysteem-hoger-dan-ooit/>

(onbewust) niet goed naleeft. Deze makelaars zijn dus noch voldoende geïnformeerd, noch worden ze achteraf gecontroleerd-geadviseerd op de correcte handelswijze rond het Verbeterplan. Het (ongevraagd) aanbieden van het biedlogboek aan kandidaat-kopers is een belangrijke afspraak uit het Verbeterplan, maar uit de gesprekken blijkt duidelijk dat veel makelaars dat niet doen.

NVM geeft aan te kunnen zien hoeveel leden gebruik maken van Realworks, de software van Move. Ze kunnen echter niet zien of deze makelaars het biedlogboek ook aanbieden aan kandidaat-kopers. VBO en Vastgoedpro melden dat ze niet nagaan of leden gebruik maken van het biedlogboek.

NVM en Vastgoedpro werken met een ‘piepsysteem’: meldingen komen aan bij de Geschillencommissie. Wanneer er een melding binnenkomt van een consument over het niet naleven van een gedragscode door een makelaar, verwijzen de brancheorganisaties de consument naar De Geschillencommissie. In de gesprekken stellen de brancheorganisaties dat er weinig meldingen binnenkomen. VBO verwacht niet dat kandidaat-kopers snel een klacht zullen indienen: *“Ze willen vast het biedlogboek inzien, maar als ze die niet krijgen, gaan ze door naar het volgende huis. Ze zijn dan niet bezig met een klacht indienen.”*

De brancheorganisaties geven aan dat zij worstelen met het handhavingsvraagstuk. Strengere handhaving leidt mogelijk tot leden die hun lidmaatschap opzeggen. NVM geeft aan: *“Zelfregulering is nu een beetje ‘een tijger zonder tanden’. Je grootste sanctie is dat je iemand uit je vereniging zet. Het bordje makelaar blijft dan staan, maar alle waarborgen van de branchevereniging vallen weg. In het kader van consumentenbescherming is dat ongewenst.”* Ook VBO geeft aan te willen voorkomen dat leden hun lidmaatschap opzeggen: *“Je wil juist iedereen binnen boord houden, want dan vallen ze onder het tuchtrecht”*. De zwaarste sanctie binnen dat tuchtrecht wordt echter maar beperkt toegepast.

Verder stelt Vastgoedpro in het algemeen ten aanzien van veel regulering: *“Als we regelgeving overdrijven, lopen we het risico dat makelaars geen lid willen worden van brancheorganisaties. Gelukkig valt dat tot op heden nog mee. Maar hoe meer regeldruk, hoe sneller dat punt komt.”* Volgens de brancheorganisaties is dit niet wenselijk.

5.1.4 Effectiviteit Verbeterplan volgens brancheorganisaties

De brancheorganisaties melden in de interviews dat het Verbeterplan een goed begin is om het vertrouwen van de samenleving in de integriteit van het koopproces te vergroten. Er zijn echter nog te veel interpretatieverschillen mogelijk, waaronder de invulling van het biedlogboek, waardoor dit doel niet wordt bereikt. De interpretatieverschillen leiden ertoe dat de verkopers en kandidaat-kopers verschillende informatie aangereikt krijgen van verschillende makelaars, wat het vertrouwen in de integriteit van het koopproces niet ten goede komt.

Het Verbeterplan heeft er volgens de brancheorganisaties niet toe geleid dat de ‘rotte appels’ onder de makelaars ineens hun handelswijze hebben veranderd, zo stelt Vastgoedpro: *“Ik geloof er ook niet in dat de makelaars die naar wanpraktijken handelen, waardoor we nu gedwongen zijn dit te doen, ineens een andere handelswijze hebben. Wij doen niks aan actieve controle en volgens mij NVM en VBO ook niet. En dan hebben we nog een heleboel ongebonden makelaars rondlopen, die al helemaal niks doen. Die rotte appels zitten er dus nog steeds.”*

Een ander argument waarom het doel van het Verbeterplan niet zou worden gehaald, zo geven de brancheorganisaties aan, is dat het Verbeterplan met name ingaat op één onderdeel van het

koopproces, namelijk het biedingsproces. Het koopproces omvat echter meer onderdelen waarin het vertrouwen in de integriteit van het koopproces kan worden vergroot of geschaad. Dit uitgangspunt wordt beaamd in het gesprek met Vereniging Eigen Huis.

Het biedlogboek zou volgens NVM bovendien niet het hele biedingsproces aankaarten, maar alleen het bemiddelingsproces: *“Het biedlogboek heeft betrekking op het bemiddelingsproces en dat is iets heel anders dan het daadwerkelijke (ver)koopproces (de overeenkomst tussen de koper en de verkoper).”* Dit daadwerkelijke (ver)koopproces zou de transparantie die het biedlogboek zou kunnen bieden, teniet kunnen doen. Volgens NVM zou het biedlogboek beperkte transparantie opleveren: *“De plicht van de makelaar om met een biedlogboek te werken, perkt het recht van de verkoper om het pand te verkopen wanneer en aan wie hij wil, juridisch niet in. Daardoor heeft het een zeker ‘voor de Bühne’ gehalte: het systeem lijkt eerlijk want het is een gesloten systeem, maar als deskundige weet je dat het schijn is. Dat is het punt dat het biedlogboek niet het koopproces betreft, maar uitsluitend het bemiddelingsproces. De eigenaar bepaalt of hij/zij wel of geen koopovereenkomst sluit. Daarom creëert het biedlogboek een zekere schijntransparantie. Zelfs als de verkoper aan zijn makelaar beloofd heeft om volgens de biedlogboek-afspraken te handelen, dan nog kan de verkoper altijd een rechtsgeldige koopovereenkomst met een andere bieder sluiten.”*

5.2 Verbeterplan en de aangesloten makelaars

In onderstaande paragraaf beschrijven in hoeverre de afspraken en gedragscodes uit het Verbeterplan zijn nageleefd door de aangesloten makelaars. Deze bevindingen zijn gebaseerd op de gesprekken met de individuele makelaars.

5.2.1 Bekendheid met het Verbeterplan

Afspraak (samengevat): *“Brancheorganisaties brengen de verduidelijkte gedragscodes actief onder de aandacht van hun leden. Dat doen ze door deze te verwerken in bestaande verplichte training en opleiding. Brancheorganisaties verbeteren de communicatie richting kandidaat-kopers en verkopers over de verduidelijkte gedragscodes en de mogelijkheden die zij hebben om melding te maken van het niet-naleven van de gedragscodes. Zij brengen dit actief onder de aandacht bij kandidaat-kopers en verkopers.”*



De gesproken makelaars weten dat er een Verbeterplan is, maar de inhoud (of grote lijn) is door de meesten niet spontaan te reproduceren. Ze geven allemaal aan dat er door de brancheorganisaties (uitgebreid) is geïnformeerd over het Verbeterplan, bijvoorbeeld via de mail en de nieuwsbrief. De brancheorganisaties zelf geven in de gesprekken aan dat de gedragscodes de revue passeren tijdens training en cursussen die worden aangeboden door de certificeringsinstellingen (zie paragraaf 2.2). Niet alle gesproken makelaars onderschrijven dit echter.

Ondanks dat deze makelaars zijn geïnformeerd door de brancheorganisaties over het Verbeterplan, passen de meesten hun werkwijze niet aan. De uitzondering vormt het werken met het biedlogboek (zie paragraaf 5.2.8), dit is bij iedereen bekend. Het Verbeterplan is niet iets dat leeft onder de gesproken makelaars. Alle gesproken makelaars geven aan dat zij vinden dat ze reeds integer en transparant handelen en daarom geen noodzaak zien voor het aanpassen van de eigen werkwijze.

Een steekproefsgewijze websiteanalyse van 23 makelaars-websites laat zien dat geen van deze makelaars de gedragscode actief onder de aandacht brengt. Bij één VBO-makelaar was er wel een link, maar dit bestand kan niet geopend worden. Op de bestudeerde websites is weinig directe informatie te vinden over het Verbeterplan. Twee makelaars, aangesloten bij VBO en NVM, hebben op hun website iets vermeld over de afhandeling van klachten en de geschillencommissie. Geen enkele bestudeerde makelaarswebsite heeft iets vermeld over klachten over het biedingsproces.

Concrete informatie over het biedlogboek werd gevonden op slechts vier websites, waarvan één VBO, twee Vastgoedpro en één niet aangesloten makelaar. Twee makelaars hadden een blog over de werking van eerlijkbidden.nl dan wel Move, een ander een nieuwsbericht over de verplichting en de laatste enkel een link naar Move.

5.2.2 Geen belangenverstrengeling

Gedragscode: “Een makelaar (aan- en verkoop) dient enkel het belang van zijn/haar opdrachtgever. Het is de makelaar niet toegestaan gelijktijdig een ander belang te dienen dan dat van diens opdrachtgever. Als er ook andere belangen spelen, wordt met de opdrachtgever besproken hoe deze ervan verzekerd is dat enkel zijn/haar belang wordt gediend. De makelaar legt uit waar hij/zij terecht kan met eventuele klachten.”



Alle makelaars gaven aan dat zij enkel het belang van hun opdrachtgever dienen. Het dienen van het belang van de verkoper als opdrachtgever komt duidelijk naar voren indien er na de biedingstermijn toch nog een bod binnenkomt. Alle gesproken makelaars gaven aan dat zij altijd alle biedingen die ze ontvangen, ook na het aflopen van de biedingstermijn, doorgeven aan de verkoper.

Wel gaven alle makelaars aan dat zij ook verhalen kennen waar er wel belangenverstrengeling plaatsvindt, zoals bij verplichte koppelverkoop of indien er bij kwetsbare verkopers (bijvoorbeeld rouwende nabestaanden) misbruik wordt gemaakt van de betere informatie- en machtspositie. Meer hierover bij paragraaf 5.4.

We vroegen aan makelaars hoe zij hun opdrachtgever informeren over het klachtenproces. Soms wordt bij de intake van een verkoper informatie verstrekt over de mogelijkheden om een geschil bij De Geschillencommissie te beleggen als een geruststellend aspect. Dit is niet standaard, de meeste makelaars wijzen opdrachtgevers niet op De Geschillencommissie. Slechts één makelaar zei dat hij de mogelijkheid om naar De Geschillencommissie te gaan altijd in het intakegesprek benoemt. Wel staat er vaak iets over een mogelijkheid tot het indienen van klachten vermeld in de opdracht tot dienstverlening. De specifieke bewoording wisselt per overeenkomst.

5.2.3 Keuze verkoopproces

Gedragscode: “Een verkoper bepaalt zelf welk verkoopproces wordt gehanteerd. Een verkoopmakelaar adviseert hierin vanuit het belang van de opdrachtgever door verschillende opties te schetsen en de voor- en nadelen van verschillende methodes te bespreken. Een eventuele overstap naar een ander verkoopproces wordt altijd aan de verkoper voorgelegd voor akkoord.”



De keuze over het verkoopproces wordt volgens de gesproken makelaars altijd met de verkoper overlegd, waarbij het oordeel van de verkoper leidend is. Zo ook bij een ‘stille verkoop’, waarbij de verkoop van een huis niet voor het grote publiek bekend wordt gemaakt. Ondanks dat dit vaak niet tot de hoogste verkoopsom en dus courtage⁴⁷ leidt, zo geven de gesproken makelaars aan, respecteren zij deze vorm van verkopen als de verkoper dit prefereert.

5.2.4 Gebruik platforms

Gedragscodex: “Een verkoper bepaalt zelf welk platform hij/zij wil gebruiken voor het aanbieden van een woning. Het uitgangspunt is daarbij dat de nieuwe woning op elk van de door de verkoper gekozen platformen (open en gesloten) op hetzelfde moment en onder dezelfde voorwaarden wordt aangeboden zodat alle woningzoekenden gelijke kansen hebben om op de hoogte te zijn van nieuw aanbod.”



De verkoper heeft bij de gesproken makelaars de keuze om te kiezen op welke platforms de woning wordt aangeboden. In de praktijk blijkt dat alle makelaars vaste platforms hebben waarop ze woningen aanbieden. Indien een verkoper een ander platform prefereert, wordt dit wel gehonoreerd.

Het is begrijpelijk dat het onmogelijk is dat één makelaar op precies hetzelfde moment op de verschillende platforms de woning plaatst. ‘Op hetzelfde moment’ zien we als zo kort mogelijk na elkaar als praktisch haalbaar is voor één makelaar.

Woningen worden bij de meeste gesproken makelaars op meerdere platforms aangeboden. Dit gebeurt meestal bewust niet tegelijkertijd. De meeste makelaars zetten namelijk de woning eerst op hun eigen website of andere sociale mediakanalen om marketingtechnische redenen. De makelaars zetten de woning daarna pas op Funda. NVM makelaars melden een woning altijd eerst aan in het eigen (administratie)systeem. Woningen die in deze database zijn opgenomen zijn door alle NVM-leden in te zien.

De systematiek van Funda is dat makelaars eerst een pagina voor de woning maken met enkel één foto. Hierna hebben ze de keuze om dit direct als advertentie te publiceren, of enkele uren te wachten. De meeste makelaars kiezen ervoor om enkele uren te wachten, zodat er geen incomplete advertentie, met slechts één foto, op Funda staat. Na het aanmaken van de pagina kunnen de makelaars overige foto's, filmpjes en plattegronden uploaden. Indien ervoor gekozen is om de advertentie later te publiceren, dan kan dat niet vervroegd worden als de makelaar na bijvoorbeeld tien minuten de bestanden heeft geüpload. In de tussentijd, tussen het aanmaken van de woning-pagina en de publicatie op Funda, is het voor NVM-leden mogelijk om de woningen wel al te zien en kunnen zij al een afspraak inplannen. Voor andere makelaars is dit niet mogelijk.

Woningen worden dus niet altijd op hetzelfde moment op dezelfde platforms aangeboden: niet bij aanmelding in het eigen systeem dat door collega's te zien is, noch bij eerdere plaatsing op sociale media of Funda. Tevens is Funda technisch zo ingericht dat de advertenties pas na enkele uren ook voor niet-NVM leden zichtbaar zijn. Vooral wanneer er grote vraag is en er maar een beperkt aantal bezichtigingsafspraken kunnen worden ingepland, dan is dit in het voordeel van NVM-makelaars.

⁴⁷ Courtage is de vergoeding die een makelaar ontvangt van de opdrachtgever voor zijn of haar geleverde diensten.

5.2.5 Gelijke kansen voor de consument

Gedragscodex: “Indien een woning openbaar wordt geadverteerd, dient iedereen die dat wenst een woning te kunnen bezichtigen. Indien de bezichtigingsmogelijkheden beperkt zijn kunnen aanvullende transparante criteria gebruikt worden voor het selecteren van potentiële kopers. Enkel het hebben van een aankoopmakelaar mag daarbij geen reden zijn voor selectie. Tijdens deze voorselectie mag niet gevraagd worden een (vrijblijvend) bod te doen.”



Het overgrote deel van de gesproken makelaars geeft aan dat zij niet altijd iedereen de woning (kunnen) laten bezichtigen. Doorgaans worden er twintig tot hooguit veertig bezichtigingen per woning gepland. Slechts twee van de gesproken makelaars melden dat zij altijd iedereen de mogelijkheid geven de woning te bezichtigen. Indien ze niet iedereen een privé bezichtiging kunnen geven, werken ze met ‘Open Huizen’, waarbij verkopers hun huis een dag openstellen voor geïnteresseerden. Zij prefereren deze werkwijze, omdat zij het eerlijk vinden dat iedereen de woning kan zien. De andere gesproken makelaars zijn juist van mening dat de tijd van de makelaars beperkt is en dat het voor het verkrijgen van een goed bod niet nodig is om iedereen de mogelijkheid tot bezichtiging te geven, die krijg je ook bij slechts twintig bezichtigingen.

Alle gesproken makelaars vinden dat ze met transparante criteria werken om te bepalen wie de woning wel of niet kan bezichtigen. Hiervoor wordt in de praktijk altijd de volgorde van aanmelding gebruikt. Om een woning te kunnen bezichtigen, is het dus van belang zo snel mogelijk te reageren. Hier hebben kandidaat-kopers met een (gebonden) aankoopmakelaar een aanzienlijk voordeel, als zij dus de woningen eerder op Funda of in het eigen systeem zien. De gesproken ongebonden makelaars geven aan dat het vaak via de officiële kanalen niet meer mogelijk is om een bezichtiging in te plannen als de woning openbaar op Funda is verschenen.

De gesproken makelaars geven aan dat serieuze kandidaat-kopers de voorkeur hebben boven potentiële kopers die meer in de oriënterende fase zitten. Sommige makelaars nemen dan ook persoonlijk contact op om bijvoorbeeld te vragen of er al een hypotheekgesprek heeft plaatsgevonden en ze een aankoopmakelaar in de arm hebben genomen. Deze kandidaat-kopers hebben dan eerder de mogelijkheid tot bezichtiging. Indien de bezichtigingen al zijn volgeboekt, wordt voor kandidaten met een aankoopmakelaar vaak alsnog naar een bezichtigingsmogelijkheid gezocht. Diverse aankoopmakelaars gaven aan dat zij vaak toch nog ergens ‘tussen gepropt’ kunnen worden, om zo een bezichtiging mogelijk te maken. Collegialiteit speelt hier een rol, maar ook kunnen de aankoopmakelaars zelf de rondleiding doen en hoeft de verkopende makelaar dus weinig uitleg te geven, waardoor het bijvoorbeeld gelijktijdig met een andere afspraak kan plaatsvinden.

Bijna alle gesproken makelaars stellen dat een bod dat gedaan is zonder dat de kandidaat-koper heeft bezichtigd, eigenlijk geen kans heeft om het winnende bod te worden. Zo’n bod wordt natuurlijk wel doorgegeven, maar met de waarschuwing dat de kandidaat-koper het huis niet heeft bezichtigd. Unaniem stellen de gesproken makelaars namelijk dat een huis bezichtigd dient te worden, omdat foto’s niet alles zeggen en de kans groot dat de koper tijdens de bedenktijd toch afziet van de koop.

5.2.6 Gelijke informatie kandidaat-kopers

Gedragscodex: “Een verkopend makelaar behandelt alle potentiële en kandidaat-kopers op gelijke wijze. De makelaar communiceert vooraf duidelijk aan alle kandidaat-kopers wat de regels zijn van het gekozen biedproces en levert alle benodigde informatie bij kandidaat-kopers aan voor het uitbrengen van een bod. Als er wordt overgestapt naar een ander biedproces wordt dat gelijktijdig aan alle kandidaat-kopers gecommuniceerd. Daarbij wordt aangegeven wat de reden van de overstap is. In geen geval wordt er informatie gedeeld met kandidaat-kopers of hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod.”



De gesproken makelaars geven allen aan dat zij alle kandidaat-kopers gelijk behandelen en geen biedingen doorgeven aan andere makelaars en kandidaat-kopers. Wel stelt het merendeel van de verkoopmakelaars dat zij vaak gebeld worden door andere makelaars met de vraag wat het (huidige) hoogste bod is. Enkele van de gesproken aankoopmakelaars geeft aan dat zij dit doen als ze het lastig vinden om in te schatten wat de hoogte van de biedingen wordt. Ook melden andere makelaars dat er toch nog vaak tijdens het koopproces de hoogte van de biedingen door de verkopende makelaar aan andere makelaars en bekenden wordt doorgezet, waardoor zij een passender bod kunnen indienen.

Als de verkoopmakelaar een aankoopmakelaar laat weten dat de keuze niet op zijn of haar bod is gevallen, worden vaak de hoogte en de voorwaarden van het winnende bod gedeeld. Dit terwijl de koopovereenkomst nog niet getekend is en er nog een bod gedaan kan worden. Meerdere makelaars geven aan dat dit dan ook vaak gebeurt. Het ligt dan aan de verkopende makelaar hoe daarmee om wordt gegaan, maar in alle gevallen wordt het bod dus wel aan de verkoper worden voorgelegd. De makelaars geven aan dat het krijgen van het verlossende telefoontje dat je bod is geaccepteerd, absoluut geen reden is om ervan uit te gaan dat de kandidaat-koper de woning ook kan kopen. Totdat de handtekening over de koopovereenkomst is gezet, kan alles nog gebeuren.

5.2.7 Volledige informatie verkoper

Gedragscodex: “Tijdens het hele verkoopproces bestaat er geen verschil in informatie tussen verkopend makelaar en verkoper. Hiertoe worden vooraf duidelijke afspraken gemaakt over hoe en wanneer de verkopers geïnformeerd worden. Daarbij is het uitgangspunt dat alle informatie realtime gedeeld wordt. Daarnaast worden alle biedingen (incl. voorbehouden, roerende zaken en persoonlijke boodschap) en tijdstip van ontvangst geautomatiseerd vastgelegd in een biedlogboek en gedeeld met de verkoper.”



Alle gesproken makelaars geven aan dat tijdens het hele verkoopproces er geen verschil bestaat tussen de verkopend makelaar en de verkoper. Enkele makelaars stellen dat zij niet alle informatie *realtime* delen omdat verkopers dan vaak direct na ieder ingediend bod contact met hen opnemen, ook als het buiten kantoor tijd is. Vooraf in de opdrachtbevestiging worden dan afspraken gemaakt over de momenten waarop de verkoper op de hoogte wordt gebracht van alle ontwikkelingen in het verkoopproces. Niet alle gesproken makelaars delen het biedlogboek met de verkoper. Makelaars geven aan dat zij dit niet doen in de volgende gevallen: als er geen biedlogboek is, als het onderling wordt besproken of als de makelaar het niet nodig acht het biedlogboek te delen.

Evaluatie Verbeterplan vertrouwen in het koopproces

5.2.8 Gebruik van het biedlogboek

Gedragcode: “Kandidaat-kopers hebben de mogelijkheid het biedingsproces te controleren. Alle kandidaat-kopers die een bod hebben uitgebracht, ontvangen na het verstrijken van de bedenkttermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden een geanonimiseerd biedlogboek waarin het verloop van het biedingsproces automatisch inzichtelijk is gemaakt, ongeacht de biedingsmethode.”



Alle gesproken (gebonden) makelaars geven aan dat zij werken met het biedlogboek, zij zijn ook van mening dat ze het correct gebruiken, al blijkt uit de gesprekken dat dat in de meeste gevallen niet zo is. Dit komt vooral omdat over het gebruik van het biedlogboek veel onduidelijkheid is bij de makelaars, specifiek over het ontvangen van een biedlogboek door alle kandidaat-kopers na het verstrijken van de bedenkttermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden.

De verschillende biedlogboeken kennen beide een andere manier voor het correct toepassen en versturen van het biedlogboek. Bij de gebruikers van EerlijkBieden ontvangen kandidaat-kopers het biedlogboek in de mail. Bij gebruikers van Move.nl wordt het biedlogboek vrijgegeven en krijgen de kandidaat-kopers een melding. Een melding is in een minder strikte interpretatie van het Verbeterplan, maar in de bijlage van het Verbeterplan (punt 7) stelt dat alle kandidaat-kopers het biedlogboek ‘ontvangen’.

Bovenstaande werkwijze komt echter in de praktijk weinig voor. De meeste makelaars zijn niet op de hoogte dat zij het biedlogboek naar alle kandidaat-kopers moeten sturen of kiezen ervoor dit niet toe te passen. Van de 19 gesproken makelaars die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie, verstrekken slechts vijf het biedlogboek automatisch (meegeteld is het vrijgeven en sturen van een melding op Move.nl). Twee makelaars weten niet of zij dit automatisch vrijgeven en kennen ook de verplichtingen niet.

De overige makelaars stellen dat zij zich aan de afspraken houden, omdat ze het biedlogboek opsturen als erom gevraagd wordt. Bij de gebruikers van Move.nl gaven velen niet automatisch het biedlogboek vrij, enkel op aanvraag. Enkele makelaars geven wel standaard het biedlogboek vrij op Move.nl, maar daar krijgen de kandidaat-koper geen melding. De kandidaat-kopers weten dan dus niet dat het biedlogboek is vrijgegeven. De makelaars die het biedlogboek enkel op aanvraag sturen geven aan dat dit slechts in enkele gevallen is dit gebeurd. Drie makelaars stellen dat zij überhaupt enkel het biedlogboek zouden vrijgeven als de kandidaat-koper hier een goede reden voor heeft, maar het was onduidelijk wat zij daaronder exact verstaan.

Bijna alle makelaars geven aan dat zij niet alle ‘ins en outs’ kennen van het door hun gebruikte biedlogboek en de verschillende mogelijkheden die daarbij horen. Het is een aantal onbekend dat het automatisch verstrekken van het biedlogboek aangepast kan worden, hoewel de meningen hierover verschillen: sommigen denken dat het niet uitgezet kan worden, anderen weten niet dat het aangezet kan worden.

Alle makelaars gaven aan dat het gebruik van het biedlogboek voor kandidaat-kopers gemakkelijk is in het gebruik en dat bijna alle biedingen door de kandidaat-kopers zelf in het systeem worden ingevoerd. Enkele uitzonderingen daargelaten van kandidaat-kopers die minder digitaal vaardig zijn en hun bod wel doorbellen en/of doormailen.

Ook werkt niet iedere gesproken makelaars bij alle verkopen met een biedlogboek. Als er maar enkele bidders zijn of het een ‘stille verkoop’ betreft, laten enkele makelaars het biedlogboek

Evaluatie Verbeterplan vertrouwen in het koopproces

achterwege. Verder melden alle makelaars dat niet elke collega makelaar het biedlogboek gebruikt, ook al zijn zij aangesloten bij een van de drie brancheorganisaties. Eén makelaar heeft het over ‘cowboys’ die achteraf alles invullen. Enkele makelaars geven aan weleens een biedlogboek op te vragen als zij als aankoopmakelaar optreden, maar dat zij die niet altijd krijgen. Soms wordt een overzicht van biedingen gestuurd, maar dan in Excel en zonder bijvoorbeeld het tijdstip van de bieding.

Biedingstermijn en biedingsproces

De biedingstermijn is de termijn waarbinnen biedingen kunnen worden ingediend die vooraf bij het opstellen van het biedlogboek zijn bepaald. Indien deze termijn vooraf niet is bepaald of wordt verlengd, eindigt de termijn met de (eerste) gunning. Het biedingsproces betreft de gehele termijn vanaf het in de verkoop zetten van de woning tot het tekenen van de koopakte. Tijd na de gunning, maar voor het tekenen van de koopakte valt niet onder de biedingstermijn, wel in het biedingsproces.

Een anders aspect van het biedlogboek dat niet bij alle makelaars helder is, zijn de regels omtrent het biedlogboek en het einde van de biedingstermijn.

Na de biedingstermijn, maar voor de koopovereenkomst is getekend, kunnen kandidaat-kopers op zich nog een bod doen. Het schriftelijkheidsvereiste stelt namelijk dat alleen een mondelinge overeenkomst niet rechtsgeldig is (zie paragraaf 2.2). De makelaar dient dit nagekomen bod dus aan de verkoper door te geven. Bij slechts enkele makelaars is bekend dat ieder bod tot het tekenen van de koopovereenkomst in het biedlogboek opgenomen moet worden. Bij EerlijkBieden kunnen biedingen die te laat zijn ingediend, niet door de makelaars zelf meer worden gelogd. Enkel EerlijkBieden kan dit alsnog doen.⁴⁸ Bij Move.nl is dit niet het geval. Na de biedingstermijn kunnen nog biedingen gelogd worden, daarbij wordt genoteerd dat het na de biedingstermijn is ingediend. Echter, de meeste gesproken makelaars loggen deze ‘te late’ biedingen niet. Zij sluiten het biedlogboek na verlopen van de biedingstermijn, ook als er daarna nog biedingen worden gedaan.

Enkele aankoopmakelaars geven toe dat zij de mogelijkheid tot bieden na sluiting van de biedingstermijn in hun voordeel gebruiken. Zij plaatsen vaak na biedingstermijnen nog een bod als dat voor hun klant gunstig is. Ze worden bijvoorbeeld gebeld met de mededeling dat hun klant niet het beste bod had, waarna ze direct op mandaat van hun klant nog een hoger bod doen. De mogelijkheid dat er na sluiting van de biedingstermijn toch nog geboden kan worden, haalt volgens de makelaars de werking van het biedlogboek onderuit en maakt manipulatie mogelijk. Verkopende makelaars kunnen alsnog aan bekenden/ collega makelaars doorgeven wat het beste bod was, waarna zij een beter bod kunnen indienen. Zeker tijdens het telefoontje waarbij de verkopende makelaar de aankoopmakelaar belt om te zeggen dat zijn/haar kandidaat het niet geworden is, zijn ze wel eens loslippig met informatie over het beste bod. Meerdere aankoopmakelaars gaven aan dat zij meestal mondeling horen wat het beste bod was als zij worden afgebeld.

Volgens de gesproken makelaar is het ook niet duidelijk wanneer het biedlogboek vrijgegeven dient te worden. Is dit als de koopovereenkomst getekend is, als aan de voorwaarden is voldaan of als de woning getransporteerd is? Het Verbeterplan stelt echter duidelijk dat het na

⁴⁸ In het kader van dit onderzoek is niet meer nagevraagd hoe vaak dit gebeurt.

het verstrijken van de bedenktijd (de drie dagen) en/of de ontbindende voorwaarden dient te gebeuren (zie Bijlage Verbeterplan, punt 7).

5.2.9 Effectiviteit Verbeterplan volgens makelaars

Het Verbeterplan is volgens de gesproken makelaars niet het middel om ‘wanpraktijken’ te laten verdwijnen. Daarvoor zijn andere maatregelen nodig, zoals hiervoor beschreven. De makelaars denken dat het Verbeterplan een goede poging is, maar dat het niet tot het gewenste resultaat leidt. Daarvoor gaat het niet ver genoeg. Makelaars plaatsen een aantal kanttekeningen bij het biedlogboek.

Sommige makelaars geven aan dat het biedlogboek mogelijk te veel informatie verstrekt aan kandidaat-kopers. Als ze zien dat er telkens flink wordt met veel geld wordt overboden, dan zullen zijzelf dat ook sneller doen, wat onverantwoord kan zijn. Deze makelaars denken vaak ook dat de kandidaat-koper beter ‘beschermd’ zou moeten zijn door bijvoorbeeld een aankoopmakelaar.

In aanvulling op het vorige punt, zijn er ook makelaars die principieel vinden dat zij het biedlogboek niet automatisch kosteloos moeten toezenden. Niet alleen hebben zij kosten aan het maken van het biedlogboek, maar ook stellen zij dat de informatie van hen en de verkoper niet openbaar zou moeten zijn. Dit heeft ook vooral betrekking op bedrijfseconomische redenen, dat ze niet meer nodig zijn om de huidige woningmarkt te definiëren. De kosten aan het biedlogboek zijn de tijdsinvestering voor makelaars die normaliter niet met biedlogboekprogramma werken en in een ander systeem een woning moeten aanmelden.

Ten derde wordt het biedlogboek gezien als mosterd na de maaltijd. De woning is al verkocht, dus er is in dat geval toch niets meer te wijzigen. Zeker omdat het biedlogboek pas vrijgegeven wordt nadat de voorwaardelijke termijnen zijn verstreken, wat enkele weken na het biedingsproces is.

Als laatste punt, maar wel het meest fundamentele, gaven makelaars aan dat het biedingsproces erg makkelijk te manipuleren is en je er makkelijk omheen kan werken, zeker na de sluiting van de biedingstermijn. Makelaars kunnen nog steeds informatie aan bekenden doorgeven, zodat zij een passender bod kunnen doen. Het biedlogboek laat dan (in het beste geval) alle biedingen zien, maar dat geeft niet het volledige beeld. Ook wordt er gesproken over vriendjespolitiek, waarbij ingediende biedingen aan collega’s worden doorgebeld, zodat zij hun bod daarop kunnen aanpassen. Verder geven de makelaars aan dat het grootste manco van het biedlogboek is dat makelaars altijd alle biedingen aan de verkoper moeten doorgeven. Ook biedingen die na het biedingstermijn zijn ingediend. Deze biedingen zijn vaak met voorkennis gemaakt en worden vaak niet goed gelogd in het biedlogboek. Daardoor kunnen er gemakkelijk nog situaties optreden dat er buiten het biedlogboek wordt geboden.

Het merendeel van de gesproken makelaars geeft aan dat het biedlogboek hen niet veel extra tijd kost, dat het goed in de systemen is geïmplementeerd en dat het merendeel van de kandidaat-kopers het zelf kan invullen. Enkele makelaars vertellen dat de kandidaat-koper meer fouten maakt en soms voorwaarden aan of uitvinken waarvan zij de consequenties niet overzien. Het merendeel van de makelaars sprak dit echter tegen.

Als alternatief voor het Verbeterplan stellen bijna alle makelaars strengere overheidsregulering voor, met toegangseisen voor het makelaarsberoep en handhaving door de overheid. In het uiterste geval een beroepsverbod zodra een makelaar zich niet aan de regels houdt. Alle makelaars (behalve twee) gaven aan dat het gek is dat makelaar een vrij beroep is, zonder

wettelijke eisen. Het merendeel van de makelaars ziet ook graag verplicht onderwijs. De meeste aangesloten makelaars wensen dat de opleidingsnormen zoals die nu voor toetreding tot een brancheorganisatie geldt, ook voor ongebonden makelaars gaan gelden. Een aantal makelaars stelt dat dit niet hoeft, maar dat er wel een proeve van bekwaamheid moet plaatsvinden, met periodieke controles. Er zijn hoge verwachtingen van een sterkere regulering. De gedachte is dat toegangseisen ervoor zorgen dat enkel bekwame makelaars het vak kunne uitoefenen en dat handhaving eventuele rotte appels kan aanpakken.

5.3 Verbeterplan en de ongebonden makelaars

Een gewenst effect van het Verbeterplan is dat ook ongebonden makelaars zich zouden committeren aan de afspraken uit het Verbeterplan, zodat (bijna) alle makelaars zich gedragen naar de normen uit het Verbeterplan. Daarom is gevraagd aan een aantal ongebonden makelaars hoe zij tegen het Verbeterplan aankijken en of ze zich eventueel ook houden aan (onderdelen van) het Verbeterplan.

Er is gesproken met vijf ongebonden makelaars. Uit de gesprekken blijkt dat ongebonden makelaars qua motieven en handelen sterk verschillen van elkaar.

De motieven voor de gesproken ongebonden makelaars om zich niet aan te sluiten bij een brancheorganisatie zijn onder meer:

- Principieel ongebonden willen zijn;
- Niet voldoen aan de door de brancheorganisatie gestelde toelatingseisen, zoals educatie en het niet zelf handelen met vastgoed;
- De financiële bijdrage om lid te worden van een brancheorganisatie te hoog vinden.

De gesproken ongebonden makelaars die om principiële of financiële redenen niet gebonden zijn, zeggen dat ze zich aan het Verbeterplan houden en bijvoorbeeld een biedlogboek gebruiken. Sommige van deze makelaars zijn ook gecertificeerd bij VastgoedCert of SCVM (waarmee ze voldoen aan opleidingseisen en zich houden aan een gedragscode voor makelaars). De gesproken ongebonden makelaars die vanwege niet behaalde toelatingseisen geen toegang hebben tot een brancheorganisatie, lijken de gedragsregels van het Verbeterplan minder opvolgen en bijvoorbeeld zelden tot nooit een biedlogboek gebruiken. Het Verbeterplan was bij hen dan ook niet erg bekend, met uitzondering van het biedlogboek.

Alle gesproken ongebonden makelaars vinden dat ze integer handelen en zijn nooit geconfronteerd met een civiele procedure. Wel moet dus opgemerkt worden dat zij niet altijd in lijn met het Verbeterplan handelen, waar ze zich ook niet toe hebben gecommitteerd. Allen geven aan dat zij vinden benadeeld te worden door aangesloten makelaars. Zo stellen ze dat ze structureel door de media, de brancheorganisaties en aangesloten makelaars worden weggezet als onbetrouwbaar en verantwoordelijk worden gehouden voor de misstanden in de makelaardij. Dit terwijl volgens hen juist veel van de misstanden (ook) bij aangesloten makelaars plaatsvindt. Het is een pijnpunt dat hun integriteit in twijfel wordt gebracht.

Verder stellen deze ongebonden makelaars dat het aanbod van woningen niet gelijktijdig op de platforms komt, waardoor het voor hen als (aankoop)makelaar zeer lastig is om voor hun klanten een geschikte woning te vinden. Als een woning zichtbaar wordt op Funda, zijn vaak de bezichtigingen al volgeboekt door andere (NVM) makelaars (zie ook paragraaf 5.2.4 en 5.2.5).

Hoewel de gesproken ongebonden makelaars qua motieven en handelen verschillend zijn, zijn ze het op een paar punten met elkaar eens. **Alle gesproken ongebonden makelaars zouden**

graag op enige wijze aansluiten bij De Geschillencommissie en het tuchtrecht. Hoewel ze niet verwachten het nodig te hebben, zouden ze graag aan hun klanten laten zien dat met een klacht naar deze organisatie kunnen stappen. Verder zijn ze allemaal tegen verplichte educatie. Een proeve van bekwaamheid werd wel als mogelijkheid gezien door een enkeling, maar de meeste waren hier principieel op tegen. Niet voor niets zei een makelaar: *“Als je een koelkast kan verkopen, kan je ook een huis verkopen, daar is geen opleiding voor nodig.”*

5.4 Aanvullende aspecten die vertrouwen en integriteit in het koopproces beperken

Uit de interviews met de individuele makelaars zijn aanvullende aspecten naar voren gekomen, die niet in het Verbeterplan terugkomen, maar wel van invloed zijn op het doel van het Verbeterplan om het vertrouwen in de samenleving in de integriteit van het koopproces te vergroten. Deze aspecten komen overeen met het standpunt van de brancheorganisaties, dat het Verbeterplan met name ingaat op een van meerdere onderdelen van het koopproces, namelijk het biedproces (zie paragraaf 5.1.1).

Een fase in het verkoopproces waarin ondermijning kan plaatsvinden, zo geven enkele gesproken makelaars aan, is het bepalen van de courtage⁴⁹. De hoogte van de courtages zijn onderdeel van het concurrentieproces tussen makelaars. Dit leidt er in sommige gevallen toe dat er gewerkt wordt met variabele courtages. In dat geval wordt over het bedrag tot de vraagprijs een relatief lage courtage gerekend, maar over het verschil tussen de vraagprijs en de verkoopsom wordt dan gewerkt met een hogere courtage (ook wel een prestatiebonus genoemd). Dit werkt lage vraagprijzen in de hand. Op deze manier krijgt de verkopende makelaar over een groter bedrag de hogere courtage. Deze onderhandeling over de courtage is ook niet bevorderlijk voor de transparantie van het verkoopproces. Voor verkopers is het moeilijker makelaars te vergelijken als er gewerkt wordt met verschillende variabele courtages.

Een ander punt is het misbruiken van de informatie- en machtspositie die makelaars hebben, zoals de verplichte en geadviseerde koppelverkoop. Hoewel koppelverkoop wettelijk gezien verboden is en ook de gedragscodes van makelaars dit expliciet verbieden, zeggen diverse makelaars dat het toch nog steeds regelmatig gebeurt.⁵⁰ Kandidaat-kopers ondervinden positieve gevolgen als zij hun eigen woning door de makelaar laten verkopen. Van überhaupt de mogelijkheid krijgen tot bezichtigen en bieden, of het verkrijgen van informatie of het beste bod. Gesproken makelaars gaven ook aan dat zeker in de nieuwbouw de gelukkige kopers, vaak hun woning door de betreffende verkoopmakelaar ook zelf laten verkopen. De vraag is hoeveel keus zij daarin hebben.

Aansluitend werden ook nog diverse gevallen gemeld waarin makelaars zelf handelen in vastgoed⁵¹. Vaak gebeurt dit via BV's waardoor handhaving door de brancheorganisatie lastig

⁴⁹ Courtage is de vergoeding die een makelaar ontvangt van de opdrachtgever voor zijn of haar geleverde diensten.

⁵⁰ Zie ook een onderzoek van de NOS: <https://nos.nl/artikel/2487121-makelaars-doen-aan-koppelverkoop-louche-en-machtsmisbruik>. De drie Brancheorganisaties reageerden dat het niet mag en in strijd is met de eigen gedragscodes. Kennelijk is er ook weinig animo onder makelaars om de collega's aan te geven als het wel gebeurt.

⁵¹ Leden van NVM en Vastgoedpro mogen volgens de gedragscode niet handelen in onroerende zaken. Een lid van VBO mag volgens de gedragscode direct of indirect belang hebben bij transacties van

is. Mis-/gebruikmakend van hun positie lukt het hen om voor relatief weinig vastgoed te verkrijgen, wat daarna duurder verkocht kan worden. Zeker als er ook met een aannemer wordt samengewerkt en de woning wordt opgeknapt.

Bovenstaande situaties komen voor, maar zeker niet bij een grote groep makelaars. Zij hebben wel een grote invloed op het vertrouwen van de samenleving in het koopproces. Echter, de situaties zijn lastig te bewijzen, wat ingrijpen uitdagend maakt.

5.5 Deelconclusie

Er zijn een aantal goede stappen gemaakt, maar de praktische uitvoering van het Verbeterplan laat wat te wensen over. De verkopende partij krijgt goed inzicht in het biedproces, maar kandidaat-kopers ontvangen te weinig het biedlogboek. Daarnaast wordt er te vaak gecommuniceerd over de inhoud van de biedingen op een moment dat dit nog niet is toegestaan: dit mag pas na verloop van de bedenktijd of de ontbindende voorwaarden. Een en ander leidt regelmatig tot nabiedingen terwijl er al een mondelinge overeenkomst was. Hoewel het juridisch is toegestaan, leidt het tot veel irritatie en teleurstelling bij kandidaat-kopers die dachten het winnende bod te hebben. Ook wordt bij bezichtigingen soms een voorkeurspositie gegeven aan een kandidaat-koper met een aankoopmakelaar. Dit laat zien dat makelaars hun werkwijze na invoering van het Verbeterplan niet altijd in lijn met het Verbeterplan hebben gebracht.

In tabel 7.1 in paragraaf 7.1 (hoofdstuk 7) is een totaaloverzicht opgenomen over de resultaten van deze evaluatie: hoe de brancheorganisaties en makelaars de afspraken en gedragscodes uit het Verbeterplan toepassen. Het biedlogboek wordt veelal wel gebruikt, maar helaas niet op de correcte manier. Zo krijgen lang niet alle kandidaat-kopers automatisch het biedlogboek na verstrijken van de ontbindende voorwaarden. Ook worden niet alle biedingen gelogd, vooral de biedingen na het verstrijken van de biedingstermijn worden vaak niet genoteerd.

registergoederen, maar moet daarover altijd open communiceren. Echter mag een lid geen activiteiten ontplooien waarbij de onafhankelijkheid van het lid in het geding komt.

6 Verklaring functioneren Verbeterplan

In dit hoofdstuk zoeken we naar de verklaring achter het functioneren van het Verbeterplan, aan de hand van het analysekader zelfregulering (uit hoofdstuk drie) en de opgedane kennis uit de documentanalyse en interviews. Is het zelfregulerend vermogen van de makelaardij voldoende om tot effectieve uitvoering van het Verbeterplan te komen? Uit hoofdstuk vijf blijkt dat niet alles even goed gaat. Waar ligt dat dan aan? Aan het einde van het hoofdstuk kijken we naar de ervaring met (zelf)regulering van de makelaardij in vijf andere Europese landen.

6.1 Type zelfregulering

Na de afschaffing van de wettelijke titelbescherming in 2001, stelde de *MDW-werkgroep makelaars* dat een marktbrede certificeringsregeling en onafhankelijke geschillenregeling voor makelaars en andere bemiddelaars wenselijk is (zie paragraaf 2.1). Het betrof een suggestie, want in het kader van het dereguleringstraject nam het Rijk (logischerwijs) geen actieve rol op zich.

Er was na 2001 niet echt sprake van een overkoepelende, uniforme zelfregulering in de makelaardij. Er waren twee certificeringen en per brancheorganisatie was er een beroepscode met een geschillenregeling (en tucht). Voor de ongebonden makelaars was dit niet van toepassing. Bij een geschil stond natuurlijk wel de gang open naar de (civiele) rechter.

Wanneer we nu verder spreken over vormen van zelfregulering, dan is dit wel in een context waarbij niet iedereen die bemiddelt in de woningverkoop ook gehouden is aan de regels die binnen een van de drie brancheorganisaties gelden. Het gaat om drie verschillende brancheorganisaties die wel het grootste deel van de markt vertegenwoordigen. Er zijn echter ongebonden makelaars die niet onder het Verbeterplan vallen. Overigens hebben veel ongebonden makelaars wel een certificaat van VastgoedCert of SVCM (zie paragraaf 2.2).

Tot aan het Verbeterplan was er sprake van **gefaciliteerde zelfregulering**. Marktbreed was het niet, omdat er twee certificeringen bestonden (VastgoedCert en SCVM) en het Kabinet destijds ook geen verplichting gaf tot (uniforme) certificering. Zij wilde op zich wel een faciliterende rol spelen (zie paragraaf 2.1).

Met het Verbeterplan wordt overgeschakeld naar een vorm van zelfregulering waarin de overheid een actievere rol speelt en ook initiatief neemt om de brancheverenigingen mee te krijgen in het totstandkomingsproces. Ongebonden makelaars vallen echter buiten de werking van het Verbeterplan: dit zou alleen mogelijk zijn als de overheid reguleert en wettelijke toegangseisen stelt aan het makelaarsberoep. Het Verbeterplan lijkt bovenal op **coöperatieve zelfregulering**. Er waren al aanzetten voor een branche brede gedragscode en de VBO ontwikkelde een eerste biedlogboek. Door maatschappelijke ophef kwam dit proces echter in een stroomversnelling en werd ook de nadruk gelegd op een transparanter en eerlijker koopproces. Het Rijk en de VEH zijn de aanjagers van het Verbeterplan en de drie brancheorganisaties sloten aan (met inbreng van hun eigen eerste stappen). De totstandkoming van het Verbeterplan was niet op basis van een duidelijk kader vanuit het Rijk met een mandaat voor de brancheorganisaties om dit zelf verder uit te werken: in andere woorden, **gemandateerde** zelfregulering.

Het Rijk streefde oorspronkelijk naar gemandateerde zelfregulering, omdat zij verwachtte dat de brancheorganisaties zelf het beste in staat zijn invulling te geven aan de doelen van het

Verbeterplan. De brancheorganisaties geven aan meer te voelen voor verdergaande regulering: **zij zien graag een wettelijk verplicht biedlogboek bij de verkoop van woningen en certificering (register) van het makelaarsberoep**. De laatste afspraak in het Verbeterplan kondigt aan dat het Ministerie van BZK mogelijkheden verkent om het biedlogboek wettelijk te certificeren. Als dit werkelijkheid wordt, dan betekent het een stap naar regulering van een deel van de makelaarsactiviteiten. Ook ongebonden makelaars zullen zich hier dan aan moeten houden.

6.2 Beperkte opvolging van afspraken Verbeterplan

Een belangrijk argument om te kiezen voor zelfregulering in plaats van regulering is dat het kan zorgen voor een hogere bereidheid om afspraken, normen en gedragsregels, na te leven. Bij zelfregulering stellen de betrokken organisaties deze regels namelijk (grotendeels) zelf op en sluit het beter aan bij werkwijze binnen de sector. Het is dus minder top-down opgelegd en heeft een meer vrijwillig karakter.

Uit de analyse in hoofdstuk 5 volgt dat de **afspraken van het Verbeterplan maar ten dele worden opgevolgd**. De mogelijke positieve effecten van de gekozen vorm van zelfregulering hebben in de praktijk niet geleid tot het werken volgens de afspraken en gestelde regels. De bereidheid van makelaars om zich aan de regels te houden lijkt beperkt.

Er is onvoldoende sprake van de drie aspecten die ervoor kunnen zorgen dat zelfregulering resulteert in een **hogere bereidheid** om zich aan de afspraken te houden:

- **Normen, verwachtingen en regels van het Verbeterplan staan op gespannen voet met hoe, in ieder geval een deel van, de sector functioneert.** Ervaren makelaars met een goed netwerk hebben, via een informatievoorsprong, juist meerwaarde voor hun klant ten opzichte van kopers zonder makelaar of minder ervaren makelaars. Daarnaast zijn makelaars volgens de eigen code verplicht om alle biedingen door te geven aan hun klant, ook als een biedlogboek formeel is afgesloten. Het biedlogboek sluit zo niet perfect aan op de praktijk. Er lijkt onder makelaars ook geen cultuur van het vastleggen van elke stap in de onderhandeling, hoewel een aantal duidelijk aangeeft dat het nodig is: bij een geschil moet duidelijkheid over eigen handelen gegeven worden. Het is door grote krapte in de markt pas sinds vrij recent dat meerdere (over)biedingen op een woning moeten worden gemanaged.
- **De zelfregulering van de sector komt maar ten dele voort vanuit de sector zelf.** Hoewel de sector het belang van een groter vertrouwen in de makelaardij onderschrijft, heeft de Rijksoverheid een grote rol gespeeld bij het initiëren en vormgeven van de huidige zelfregulering. De brancheorganisaties zien het nut wel degelijk, maar dat geldt veel minder voor de makelaars, die stellen dat ze altijd al integer en transparant handelen.
- **De afspraken uit het Verbeterplan hebben, mede door de sturende rol van de Rijksoverheid, slechts in beperkte mate een vrijwillig karakter.** Tegelijkertijd zijn de afspraken uit het Verbeterplan bindend voor leden van de drie brancheorganisaties, maar niet voor ongebonden makelaars. Het mogelijke voordeel van zelfregulering wordt ondergraven doordat het kan resulteren in een concurrentienadeel ten opzichte van ongebonden makelaars. Dit komt door de beperking die bijvoorbeeld het hanteren van het biedlogboek betekent ten aanzien van het benutten van contacten en informatievoorsprong.

Deze aspecten hebben weinig bijgedragen aan een hoge bereidheid om afspraken op te volgen. Daarnaast kan er sprake zijn van een aantal **mogelijke nadelen** van zelfregulering:

- **Makelaars kunnen er economisch belang bij hebben om zich niet aan de afspraken uit het Verbeterplan te houden.** De toepassing van het biedlogboek beperkt mogelijkheden om gebruik te maken van connecties en informatievoorsprongen. De kans is groot dat de aankoopmakelaar met goede connecties het winnende bod heeft. Als verkoopmakelaar kan het ertoe bijdragen dat een woning gekocht wordt door een klant van een bekende (bevrindende) makelaar. Bij een volgende transactie zou een wederdienst kunnen plaatsvinden. Overigens lijken de directe kosten van het biedlogboek geen probleem te zijn. Het biedlogboek is doorgaans gekoppeld aan het administratiesysteem dat makelaars hanteren. Ook kan het biedlogboek automatisch verstrekt worden aan bidders. De extra administratieve last (tijd en geld) is daardoor beperkt.
- **Toezicht en handhaving en de bereidheid om sancties uit te delen zijn beperkt.** Er wordt een piepsysteem gehanteerd, wat betekent dat enkel opgetreden wordt op basis van meldingen en er bijvoorbeeld geen random controles plaatsvinden. Daarnaast is er bij een klacht (of melding) ruimte om het biedlogboek alsnog te verstrekken, zonder dat daar verdere consequenties aan verbonden zijn. Er is dus geen afschrikwekkende werking door toezicht en handhaving, waardoor makelaars weinig geneigd zijn zich te conformeren aan het Verbeterplan.
- **De zelfregulerende partijen zijn brancheorganisaties die bestaan bij de gratie van hun leden.** Er is sprake van concurrentie tussen de drie brancheorganisaties, waardoor elk hun meerwaarde willen bieden voor leden, maar hier zit een tegenstrijdigheid in. Enerzijds dragen toezicht, handhaving en sanctionering bij aan het vertrouwen in aangesloten makelaars. Daarmee kan de brancheorganisatie waarde toevoegen voor haar leden. Anderzijds kan strikt toezicht, handhaving en (stevige) sanctionering als last worden ervaren door aangesloten makelaars. Wanneer andere makelaars niet aan dezelfde strikte naleving worden gehouden, kan deze ongelijkheid ook als oneerlijk worden ervaren en de concurrentiepositie van de betreffende brancheorganisatie verslechteren. De spanning tussen deze tegenstrijdige belangen lijkt tot dusverre te resulteren in een beperkte bereidheid om te investeren in actief toezicht en handhaving en beperkte bereidheid om overtreders (streng) te sanctioneren.
- Mogelijk speelt **wantrouwen ten aanzien van formele zelfregulering binnen de sector een rol.** Tijdens gesprekken stellen alle makelaars dat zij integer werken en betrouwbaar zijn, ook als zij het biedlogboek niet (volledig) toepassen. Ze kennen vaak wel voorbeelden van andere makelaars die zich niet zo nauw nemen, maar er lijkt onvoldoende vertrouwen en onderkenning te zijn van het belang van het breed toepassen van het biedlogboek als manier om transparantie en vertrouwen in het koopproces te vergroten.

6.3 Aanwezigheid van succesfactoren

In de vorige paragraaf is beschreven hoe verschillende voor- en nadelen van zelfregulering zich hebben voorgedaan in relatie tot het Verbeterplan en hoe deze van invloed zijn op het nakomen van de gemaakte afspraken. In deze paragraaf gaan we verder in op de aanwezigheid randvoorwaarden en uitvoeringsaspecten, die het succes van zelfregulering kunnen bepalen.

De volgende randvoorwaarden zijn van invloed op het succes van zelfregulering:

Evaluatie Verbeterplan vertrouwen in het koopproces

- De meerderheid van alle makelaars heeft zich aangesloten bij een van de brancheorganisaties (zie ook hoofdstuk 2.2). In principe is de **organisatiegraad** vrij groot, maar deze wordt tegelijkertijd beperkt doordat het om drie organisaties gaat met (deels) verschillend beleid. Bovendien is een (klein) deel van de makelaars ongebonden en niet gecommiteerd aan het Verbeterplan. Dit heeft ook een weerslag op de bereidheid van gebonden makelaars om afspraken op te volgen. Overigens heeft een deel van de ongebonden makelaars wel een certificering bij VastgoedCert of SCVM. Zij voldoen daarmee aan opleidingseisen van de brancheorganisaties en committeren zich daarmee ook (gedeeltelijk) aan de gedragscodes van VastgoedCert en SCVM.
- Onderlinge relaties worden door makelaars als zeer belangrijk ervaren. Goede relaties versterken de eigen positie en de meerwaarde van de makelaar voor de klant. Deze **verbondenheid** zorgt er echter niet voor dat men gezamenlijk onregelmatigheden/misstanden aanpakt. Individuele makelaars melden dat ze integer werken, maar dat sommige anderen zich misdragen. Ook de brancheorganisaties hadden deze neiging, getuige persberichten en reacties naar aanleiding van klachten voordat het Verbeterplan werd ingevoerd. Verder wordt een melding maken over een collega wordt niet snel gedaan. Er is dus geen cultuur waarin elke makelaar beducht is voor het oordeel van collega's en voor (sociale) uitsluiting. De oplossing wordt vooral gezocht in strengere regulering, bij voorkeur door de overheid, en eventueel een beroepsverbod.
- De brancheorganisaties melden zelf dat zij graag meewerken aan het Verbeterplan omdat zij inzien dat het imago van het makelaarsberoep telkens weer negatief in de pers terecht komt. Zij beseffen zich dat zij niet steeds weer terug kunnen vallen op het excuus dat ongebonden makelaars ("cowboys") verantwoordelijk zijn voor onregelmatigheden/misstanden. Meewerken aan het Verbeterplan ligt dus voor de hand, maar zij melden dat de **steun en motivatie** onder het gros van individuele leden laag is. Hier keert het argument van individuele makelaars terug die beweren dat zij eigenlijk geen gedragscode nodig hebben omdat zijzelf altijd integer handelen. De brancheorganisaties hebben vooral meegewerkt omdat ze zagen dat er wat moest gebeuren, maar eigenlijk hopen ze op regels die voor elke makelaar gelijk zijn, ook de ongebonden makelaars. NVM heeft haar leden ook voorgehouden dat dit een tijdelijke oplossing was en dat BZK de mogelijke invoering van wetgeving verkent die voor alle makelaar gelden. Het is evenwel een boude aanname dat een niet-gecertificeerde, ongebonden makelaar per definitie een cowboy is. We memoreren dat de klachten die binnenkwamen bij de VEH grotendeels betrekking hadden op NVM-leden. Toch blijkt de 'onvolledige dekking' van het Verbeterplan voor de brancheorganisaties en hun leden een stevig bezwaar. De brancheorganisaties zijn beducht voor verlies van leden als ze te strenge (zelf)regulering opstellen. De brancheorganisaties meldden tijdens de interviews dat zij hun leden moesten overtuigen om mee te gaan in het Verbeterplan, want zijzelf zagen er geen meerwaarde in, met name ten aanzien van het biedlogboek.

Naast deze randvoorwaarden zijn een aantal meer praktische uitvoeringsaspecten van invloed op het mogelijke succes van zelfregulering:

- De doelen uit het Verbeterplan zijn in grote mate **helder, concreet en voldoende ambitieus**. In de praktijk blijkt er wel enkele onduidelijkheden te bestaan. Ten eerste bestaan er onder makelaars verschillende ideeën over of het biedlogboek

altijd proactief verzonden moet worden naar de bidders, of dat het voldoende is als deze alleen verzonden wordt als een bidder daar zelf om vraagt. Ook is het makelaars niet duidelijk welke biedingen er gelogd moeten worden, zeker na sluiting van de biedingstermijn.

- Er is geen aanleiding om te veronderstellen dat er niet **voldoende tijd was voor implementatie**. En dat er **onvoldoende capaciteit en middelen beschikbaar waren voor inpassen procedures en acties**.
- **Relevante actoren zijn betrokken bij implementatiefase**, maar dit is **onvoldoende benut om moeilijkheden in de uitvoering op te sporen en te corrigeren**. Met name ten aanzien van hoe het biedlogboek gebruikt dient te worden bestaan verschillende ideeën en praktijken, waarover onvoldoende duidelijkheid verschaft is.
- De brancheorganisaties hebben hun leden **tijdig op de hoogte gebracht van het Verbeterplan en hier uitvoerig over gecommuniceerd**.
- **Handhaving is georganiseerd via een 'piepsysteem'** op basis van meldingen van consumenten bij De Geschillencommissie. Echter, makelaars maken geen meldingen over collega's en het is onduidelijk in hoeverre klachten over kleinere misstanden tot correcties (kunnen) leiden. Ook gezien dergelijke misstanden niet snel leiden tot een zaak voor een van de commissies. De brancheorganisaties blijken daarnaast niet actief te handhaven.
- **Klachtencommissie en bijbehorende procedures zijn ingesteld**. Er is voldaan aan de voorwaarde, maar de vraag is of de klant snel stevige actie onderneemt tegen uitsluiting van bezichtiging of niet-levering van het biedlogboek. We vermoeden dat de klant deze rechten niet goed voor ogen heeft, of dat de klacht wordt afgehandeld door het Klachtenloket en niet wordt doorverwezen naar de geschillencommissie of tuchtcommissie, waardoor er geen uitspraak wordt gedaan of sanctie wordt opgelegd.

6.4 Ervaringen in enkele andere landen

Meerdere Europese landen hebben de afgelopen tien jaar veranderingen op het gebied van (de)regulatie in het makelaarsberoep ingevoerd. Op dit moment zien we dat er in tien landen (strikte) wettelijke toegangseisen zijn voor makelaarsactiviteiten en dat het makelaarsberoep wordt beschermd. We hebben enkele landen geselecteerd waar een beweging is geweest van niet-regulering naar zelfregulering of zelfs regulering: België, Finland, Frankrijk en Ierland. De achtergronden en ervaringen kunnen nuttige input leveren voor de voorliggende studie. Concreet zoeken we naar:

- De motivatie om over te gaan tot een vorm van meer zelfregulering.
- De inrichting van het biedproces: wordt er ook gewerkt met een biedlogboek?
- De handhaving: welke instanties zijn hiervoor verantwoordelijk?
- Wat heeft de regulering opgeleverd? Zijn er minder misstanden en is het vertrouwen in het makelaarsberoep verbeterd?

6.4.1 Regulering per land op hoofdlijnen

Onderstaande tabel toont hoe de regulering van de makelaardij er op hoofdlijnen uitziet. De vier landen worden na de tabel een voor een besproken.

	België	Finland	Frankrijk	Ierland
Staatsregulering (of elementen hiervan)	✓	✓	✓	✓
Zelfregulering (of elementen hiervan)	✓	✓	✗	✗
Titelbescherming	✓	✓	✓	✓
Opleidingseisen	✓	✓	✓	✓
Ethische code verplicht	✓	✗	✓	✓
Inschrijving in register verplicht	✓	✗	✓	✓

België

In België was er tot 1993 geen enkele regulering en was er volgens het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars (BIV) sprake van een *wild west*. Iedereen mocht makelaar zijn. In 1993 richtte de Belgische overheid het BIV op. De toegang tot het beroep werd hierbij gereguleerd en er werd een register opgesteld. Er zijn opleidingseisen vastgesteld, een verplichte beroepsverzekering en een duidelijke deontologie (gedragsleer, ethiek). Hiertoe richtte de overheid het BIV op, dat de controle en handhaving uitvoert. Elke makelaar is verplicht geregistreerd in het zogeheten tableau van het BIV. Het BIV stelt ook eisen aan bijscholing van geregistreerde makelaars. Niet voldoen aan deze eis kan uitmonden in een tijdelijke schorsing. De VIB moet niet verward worden met een belangenorganisatie zoals het CIB Vlaanderen. De CIB is vergelijkbaar met NVM. Tot 2013 viel de regulering van het makelaarsberoep onder een algemene Kaderwet van intellectuele beroepen, maar in 2013 is er een concrete wet in werking getreden voor de regulering van het makelaarsberoep: “Wet houdende organisatie van het beroep van vastgoedmakelaar.” Hiermee werd een efficiënter instrument geïntroduceerd tegen het ‘bedrog van een minderheid van vastgoedmakelaars.’ De wet van 2013 is meer toegesneden op malversaties binnen de makelaardij⁵². In 2023 is er een aanscherping geweest die voorkomt dat een gesanctioneerde makelaar (schorsing) alsnog het beroep uitoefent onder het toezicht van een gecertificeerd makelaar⁵³.

De handhaving en effect van de regulering

Het BIV houdt jaarlijks circa 400 controles (audits) onder makelaars en zij beheert ook een meldpunt voor klachten. Uit de jaarverslagen van het BIV blijkt dat in de periode 2018-2022 jaarlijks circa 150 makelaars (tijdelijk) worden geschorst en dat van circa 30 leden de licentie

⁵² <https://www.dekamer.be/FLWB/PDF/53/2517/53K2517001.pdf>

⁵³ <https://www.biv.be/nieuws/artikels/ministerraad-keurde-voorontwerp-van-wet-goed-die-vastgoedmakelaarswet-wijzigd>

wordt geschrapt. Kort na de invoering van de wetgeving in 2013 waren er jaarlijks ongeveer 90 schrappingen, wat duidt op verbetering in de loop der tijd. Het BIV zelf concludeert hiermee dat de ‘echte cowboys’ uitsterven. Gezien de overtredingen, blijkt evenwel dat handhaving onder gecertificeerde makelaars nodig blijft.

Het BIV speurt actief naar ‘nepmakelaars’ of volgt meldingen van consumenten op. Zo zijn er in 2022 maar liefst 400 dossiers geopend tegen personen die zonder licentie makelaarsactiviteiten uitvoerden (zie jaarverslag BIV, 2023). Deze personen krijgen de keuze om via een stagetraject alsnog een certificering te krijgen of onmiddellijk de makelaarsactiviteiten te beëindigen. Als hier geen gevolg aan wordt gegeven, dan wordt de ondernemingsrechtbank ingeschakeld. Het kan leiden tot fikse dwangsommen. Uiteindelijk wordt er jaarlijks in hooguit tweemaal een strafrechtelijke sanctie opgelegd. Toch blijkt dat er veel nepmakelaars actief zijn, getuige een discussie in het Vlaamse Parlement in 2022. Kennelijk is de consument zelf te weinig op de hoogte van de certificering van makelaars en de risico’s om met een nepmakelaar in zee te gaan⁵⁴.

Financiering BIV

De activiteiten van het BIV worden grotendeels gefinancierd door verplichte bijdragen van makelaars. Titularissen, gecertificeerde makelaars, betalen jaarlijks € 895 terwijl nieuwe stagiairs € 422,50 betalen⁵⁵. Volgens het Jaarverslag 2023 is het totaal aan opbrengsten (en kosten) circa € 10,8 mln. Hiervan wordt het meeste gefinancierd via de ledenbijdragen (en dossierkosten): € 9,7 mln.

Biedproces

In België is het uitgangspunt een biedproces waar kandidaat-koper en verkoper via bieden en tegenbieden tot een verkoop komen. Bij grote vraag naar bepaalde woningen wordt er geboden onder de zogeheten ‘**gesloten omslag**’. Kandidaat-kopers kunnen de woning bezichtigen en kunnen daarna binnen een bepaalde termijn een bod uit brengen. De verkoper doet geen tegenbod. Het lijkt op het Nederlandse biedproces onder gesloten envelop. Het is gebruikelijk dat er een minimale richtprijs wordt gepubliceerd zodat kandidaat-kopers weten waar ze rekening mee moeten houden bij hun bod. Bij de gesloten omslag weet niemand hoeveel biedingen er zijn en wat de andere kandidaat-kopers hebben geboden. Er zijn spelregels bij de gesloten omslag. Er mag niet worden gemeld wat andere kandidaat-kopers hebben geboden, wat voorkomt dat kandidaat-kopers tegen elkaar worden uitgespeeld. Overigens mogen bidders aanwezig zijn bij het openen van de enveloppen⁵⁶.

In België zijn woningveilingen via een makelaar weliswaar toegestaan, maar ze zijn niet bindend. Een openbare woningverkoop begeleid door een Notaris is bindend. Bij een executoriale verkoop kan dit laatste een voordeel zijn, want dan heeft de verkoper geen behoefte aan een klant die mogelijk nog terugkomt op zijn/haar bod. Openbare veilingen worden steeds populairder wat mede is gefaciliteerd door het Notarisplatform Biddit.

⁵⁴ <https://www.vlaamsparlement.be/nl/parlementair-werk/commissies/commissievergaderingen/1591260/verslag/1595769>

⁵⁵ <https://biv.be/kb/biv/biv-bijdrage/alles-over-de-biv-bijdrage>.

⁵⁶ Procedures nader uiteengezet in: https://www.law.kuleuven.be/apps/jura/public/art/59n3/bieden_onder_gesloten_omslag_elien_duwyn_.pdf

Ierland

Er was al lange tijd een licentie nodig om als makelaar te opereren, maar dat was vooral een formaliteit en was volgens een speciale commissie voor het Ministerie van Justitie achterhaald⁵⁷. In 2005 concludeerde de commissie dat de meerderheid van makelaars zich professioneel en ethisch gedraagt, maar haar zorg was dat de beroepsstandaard, gedragscodes en toegang tot vastgoedberoepen niet eenduidig was. Belangrijk in de Ierse context is dat een makelaar een booking deposit (waarborgsom) beheert⁵⁸. In Nederland is dat de notaris, maar meestal wordt in Nederland gewerkt met een bankgarantie voor de waarborgsom. Hier bleek wel eens iets mis te gaan omdat niet elke makelaar de gelden op een afgeschermd derdenrekening storten (ook waarborgen voor de verhuur).

In 2011 het beroep van makelaar gereguleerd via de Property Services (Regulation) Act 2011. Sindsdien gelden er striktere eisen aan alle 'Property Services Providers'. Dit houdt in dat alle personen (inclusief bedrijven, partnerschappen, eenmanszaken en werknemers) die vastgoeddiensten verlenen in Ierland een **vergunning** moeten hebben van de *Property Services Regulatory Authority* (PSRA) en zijn vermeld in het **openbaar register** van erkende aanbieders van vastgoeddiensten. Het betreft dus niet uitsluitend makelaars, maar ook taxateurs en handelaren in vastgoed.

Actieve handhaving en het effect van regulering

De PSRA acteert als meldpunt voor klachten, maar zij voert ook actief audits uit onder makelaars. Daarnaast zorgt zij ook dat makelaars zonder licentie voor het gerecht komen. Na de invoering van de regelgeving zijn de overzichten van klachten en de audits in de jaarverslagen *opgenomen*. De audits werden expliciet niet beschouwd als een instrument voor strikte handhaving en sancties, maar juist om makelaars bij te staan in het traject richting professionalisering. Sancties worden alleen opgelegd als er sprake is van zware overtredingen, waaronder aantoonbare fraude. In andere gevallen wordt er een advies, aanwijzing of waarschuwing gegeven. Audits zijn er in eerste instantie om makelaars te helpen hun zaken op orde te krijgen, maar bij herhaling, wordt er steviger opgetreden.

Op basis van de audits, blijkt dat de *compliance rate* in de loop der tijd steeds hoger wordt. In 2015, twee jaar na de invoering van de wetgeving, was dit 37%, terwijl dit in 2022 rond de 80% lag. Er worden overigens nauwelijks zware sancties uitgedeeld, zoals het schrappen van de licentie.

Er is in 2019 een evaluatie geweest van de regulering van de PSRA⁵⁹. Het rapport geeft echter niet duidelijk aan wat er is verbeterd ten opzichte van de situatie van voor 2011, omdat er geen helder overzicht is van de omvang en aard van (eventuele) malversaties. Meer dan 90% van de makelaars geeft aan dat regulering goed is, vooral om 'rogue traders' uit te bannen. Makelaars noemen dat de PSRA zorgt voor o.a. meer professionaliteit in de sector, een verbeterde reputatie, minder mogelijkheden voor corruptie en transparantere procedures voor klachten.

Financiering PSRA

⁵⁷ <https://apartmentownersnetwork.org/wp-content/uploads/2022/02/auctioneering-review.pdf>

⁵⁸ Kennelijk wordt er weinig met bankgaranties gewerkt.

⁵⁹ Murphy, R. The Impact of Regulation on the Property Services Sector in Ireland. PSRA, Ireland

Geregistreerde makelaars betalen een licence fee aan de PSRA. Per business (kantoor) is dit jaarlijks € 1.100, terwijl er per individuele makelaar (of andere vastgoedprofessional) nog € 110 moet worden betaald. Het Ministerie van Financiën legt geld bij voor alle operationele kosten. In 2022 brachten licence fees € 2,26 mln. op, bij een totale begroting van € 3,22 mln.

Koopproces

De meest gebruikte methode voor woningverkoop zijn de ‘private treaty sale’ en de ‘public auction’.

De eerste methode komt overeen met een bieding van een kandidaat-koper en eventueel een tegenbod accepteren. De private treaty is vergelijkbaar met de oude Nederlandse methode. Biedingen worden gedaan met de email of telefoon, waarbij de kandidaten niet weten wat de ander biedt. Er wordt ook wel gebruik gemaakt van online biedsystemen, waarbij geldige biedingen van anderen wel zichtbaar zijn⁶⁰. Dit huidige systeem van private treaty systeem kwam recent ter discussie te staan omdat het leidt tot biedingsoorlogen. Een Ierse makelaarskantoor meldt duidelijk aan dat deze verkoopmethode voor kopers frustrerend kan zijn omdat ze niet goed weten tegen wie ze bieden en hoeveel (en onder welke voorwaarden) de andere kandidaat biedt.⁶¹ Een nieuw bod accepteren nadat er mondelinge overeenstemming is bereikt, het zogeheten ‘gazumping’, wordt door (veel) Ierse makelaars beschouwd als moreel onjuist (onethisch), maar het is niet illegaal. Dit laatste is dus vergelijkbaar met het Nederlandse schriftelijkheidsvereiste. De private treaty is de meest gebruikte methode

De tweede methode, public auction, is een openbare woningveiling. Het verschil tussen deze twee is dat een veiling direct leidt tot een bindende verkoop terwijl het bij een private treaty pas geldig is wanneer een contract is ondertekend.

We komen in Ierland weinig meldingen tegen over een systeem van bieden via gesloten enveloppe: sealed bid. De toenmalig Minister-President zag hier wel een voordeel in ten opzichte van de huidige methode, waarbij biedingsoorlogen kunnen ontstaan. Hij heeft een commissie gevraagd om de merites van een sealed bid systeem te verkennen: gesloten enveloppen met daarin een eenmalig bod. Daarbij wordt Schotland als voorbeeld genomen⁶². Vooralsnog heeft de commissie geen rapport uitgebracht.

Er wordt ook melding gemaakt van ‘discreet selling’ (stille verkoop) waarbij de woning niet openbaar wordt geadverteerd, maar waarbij een makelaar via het eigen netwerk gegadigden zoekt. Dit komt echter weinig voor.

⁶⁰ <https://www.rte.ie/brainstorm/2024/0513/1448405-buying-a-house-ireland-bidding-process/>

⁶¹ <https://ckp.ie/faq/buyers/faq-what-is-the-difference-between-private-treaty-and-auction/#:~:text=The%20main%20difference%20between%20the,are%20signed%20allowing%20you%20to>

⁶² <https://www.irishtimes.com/politics/2023/11/14/bidding-process-for-buying-homes-in-ireland-could-be-overhauled-after-expert-process/>

Frankrijk

In 2014 is de wetgeving in Frankrijk aangescherpt. De makelaardij is sindsdien een beschermd vak. Een zogeheten **carte professionnelle** is verplicht om in de vastgoedsector klantcontact te mogen hebben. Die kaart kan verdiend worden door een driejarige relevante bacheloropleiding te volgen, of een tweejarige studie in een vastgoed gerelateerde major. Zonder **opleiding** kan men ook kaarthouder worden met **tien jaar werkervaring** in de makelaardij.

Vastgoedprofessionals in Frankrijk moeten hun beroepskaart elke drie jaar vernieuwen en om dit te doen moeten ze bewijzen dat ze elk jaar 14 uur opleiding hebben gevolgd, of 42 uur gedurende 3 opeenvolgende jaren. Ook hier is een beroepsaansprakelijkheidsverzekering verplicht. Vastgoed professionals zijn wel vrij om tegelijkertijd voor verkopers en kopers te werken.

Er is sinds 2014 ook een Nationale Raad voor Vastgoedtransacties- en beheer opgericht: Conseil national de la transaction et de la gestion immobilières (CNTGI). De CNTGI doet voorstellen over de beroepsethiek, toelating en (verdere) opleidingseisen. De ambitie was om ook toezicht-controle en disciplinaire maatregelen onder te brengen bij de CNTGI, maar dit is vooralsnog niet gebeurd. De makelaarsorganisatie Syndicat National des Professionels Immobiliers (SNPI) is hier geen voorstander van en denkt dat geschillen beter voor een rechter kunnen worden gebracht. Een rechter is volgens de SNPI onafhankelijker en evengoed in staat om een maatregel op te leggen dan een tuchtmaatregel vanuit (andere) officiële instantie.

Op dit moment valt het toezicht onder de algemene consumentenbescherming: de Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes (DGCCRF). Het controleert op zaken zoals foutieve of misleidende advertenties, de courtages van makelaars, het hebben van de carte professionnelle, witwaspraktijken, etc.

Handhaving en het effect van regulering.

Bij een laatste grootschalige inspectie in 2020 onder 1.000 makelaarskantoren bleek dat er bij ongeveer 62% van de kantoren onregelmatigheden waren. Het meest genoemd werden onvolledige informatieverstrekking (transparantie) en misleidende verkooptactieken. Niet-Franse ingezetenen lopen de grootste kans om slachtoffer te worden. Een commentator meldde dat dit hem niets verbaasde: het is volgens hem altijd zo geweest⁶³. Als we het goed begrijpen, houdt de DGCCRF geen periodieke standaardcontroles, maar voert zij deze grootschalige inspecties pas uit zodra er serieuze signalen zijn van misstanden.

De eisen aan het makelaarsberoep zijn dus streng, maar de vraag is of het ook leidt tot minder misstanden. Zonder structurele handhaving-inspectie kan er dus een situatie ontstaan waarin makelaars over de schreef kunnen blijven gaan.

Biedproces

Allereerst is het relevant dat in Frankrijk bij veel woningverkopen geen gebruik gemaakt wordt van een makelaar.

Het gangbare verkoopproces is via bieden en eventueel een tegenbod afwachten. Als het bod niet wordt geaccepteerd kan de kandidaat-koper weer een nieuw bod uitbrengen. Bij mondelinge overeenstemming doet de kandidaat-koper een, bij voorkeur geschreven offerte

⁶³ <https://www.connexionfrance.com/news/hundreds-of-estate-agents-in-france-are-breaking-the-law/126619>

d'achat (aankoopbod)⁶⁴. Als dit wordt geaccepteerd dan wordt een compromis de vente opgesteld, veelal door een notaris of de makelaar⁶⁵. Snel handelen richting de verkoper is wel belangrijk, want een ander bod accepteren is in Frankrijk formeel verboden maar zonder een schriftelijk bewijs blijft het moeilijk om dit te voorkomen.

We zijn in onze rondgang op Franse (makelaars)websites nauwelijks meldingen tegengekomen van de biedprocedure met een gesloten enveloppe, zoals in België en (voorheen) Nederland. Het wordt wel gedaan, maar het wordt dan vaak beperkt tot een groep van geselecteerde personen. De enveloppen worden geopend door een onafhankelijke persoon (bailiff) en getoond aan de verkoper, die dan een keuze kan maken. Dit is een meer exclusieve methode van verkoop.

Veilingen worden in Frankrijk vooral geassocieerd met gedwongen verkopen of ter voorkoming van een gedwongen verkoop. Een vrijwillige veiling is echter een mogelijkheid. Deze vrijwillige veilingen moeten worden begeleid door een notaris. Eenieder mag meebieden, in tegenstelling tot een gedwongen veiling, waarbij alleen een 'avocat' namens een kandidaat-koper mag bieden.

Bij de vrijwillige veiling legt de verkoper doorgaans een minimumprijs vast. Een veiling wordt door sommige deskundigen (websites) als een snel en transparant alternatief gezien, omdat het normale Frans koopproces vrij traag blijkt te zijn. De woning wordt geveild, maar 10 dagen na de veiling mag er nog een hoger bod worden ingebracht van minimaal 10% hoger. Dit is de zogeheten surenchère en is dus een praktijk die we niet terugzien in Nederland, waar met een winnend bod ook meteen de verkoop wordt beklonken⁶⁶. Overigens blijkt dat een surenchère zeer uitzonderlijk is.

Finland

Een wetswijziging in 2016 heeft strakkere regulering van de makelaardij in Finland ingevoerd. Zo moet tegenwoordig minstens de helft van de personen die voor het makelaarskantoor werken en optreden als vastgoed- of verhuurmakelaar beschikken over een **diploma**. Het diploma is verkrijgbaar na een kwalificatietest. Enkel als je het diploma bezit mag je je vastgoedmakelaar noemen.

Handhaving en effect van de regulering?

In Finland ligt handhaving bij de Regional State Administrative Agency. Deze instantie kent een veel bredere taak dan alleen de regulering van makelaars en controleert ook zaken als arbeidsveiligheid en voedselkwaliteit. Of er in de loop der tijd een verbetering is opgetreden als gevolg van regulering kan de toezichthoudende instantie (zie verderop) weinig zeggen omdat er geen recente wijzigingen zijn geweest. Zij geeft aan dat er in 2023 207 klachten zijn binnengekomen. Het aantal klachten varieert met de omstandigheden op de woningmarkt. In een krappe markt, met veel transacties neemt het aantal klachten doorgaans toe.

⁶⁴ <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F2753>

⁶⁵ Promesse de vente is een eenzijdige variant waarbij de verkoper belooft de woning tegen de afgesproken prijs te verkopen. In feite geeft het een koopoptie.

⁶⁶ En de koop alleen wordt ontbonden als de koper een boete betaalt.

Biedproces

Het biedproces wijkt niet veel af van het traditionele Nederlandse biedproces. Opvallend verschil is wel dat de kandidaat-koper kan vragen of er al een bod is gedaan en hoe hoog dit bod is. “[...] *This will save you from making pointless offers that would be rejected immediately. Whether or not the offer the seller tells you he has is real or not is another story...*”

De tweede methode is verkoop via biedingen door meerdere kandidaten, vooral in gebieden waar de vraag het aanbod overstijgt. Bij deze zogeheten Tarjouskauppa legt de verkoper een minimumprijs vast en kunnen kandidaat-kopers binnen een bepaalde termijn hun bod doen. De verkoper doet geen tegenbod. Dit lijkt op het Noorse model, waarbij alle biedingen openbaar zichtbaar zijn via websites zoals www.etuovi.com en www.oikotie.fi. Het bod is minimaal 48 uur geldig. De verkoper kan na minimaal 40 uur een bod accepteren. Het is dus expliciet geen veiling waarbij de hoogste bidder altijd wint (onder notaristoezicht). Manipulatie door spookbiedingen is niet mogelijk, want elke kandidaat-koper moet zich legitimeren. De **richtprijs** mag ook niet te laag zijn. Als er direct 30% wordt overboden dan is de vraagprijs-marktprijs verhouding niet acceptabel.

6.4.2 Lessen uit de bestudeerde landen

In alle vier de landen is regelgeving ingevoerd om te voorkomen dat makelaars met onvoldoende beroepskwalificaties bemiddelen in woningtransacties. Er waren te veel misstanden. Beroepsregulering betekent echter niet dat daarmee misstanden verdwijnen. In België en Ierland werd regulering van het makelaarsberoep gecombineerd met actieve handhaving. Het BIV en de PSRA zijn belast met het regelen van de toegang (opleidingsvereisten) en de handhaving. In de eerste fase na invoering van de regels werd daarbij (vooral in Ierland) handhaving vormgegeven als inspecties en audits die de makelaars helpen om de regels (en procedures) correct uit te voeren. Pas daarna wordt strenger opgetreden. Als het makelaarsberoep beschermd wordt, dan bestaat handhaving ook uit het opsporen van ‘illegale’ makelaars. Publiekscampagnes kunnen daarbij helpen en zijn ook zinvol om de consument (kandidaat-koper) op de hoogte te brengen van zijn/haar rechten. Verder is regulering zonder goede handhaving weinig zinvol.

6.5 Deelconclusie

Uit de literatuur blijkt dat zelfregulering kan leiden tot een hogere bereidheid om regels op te volgen. Uit de praktijk blijkt echter dat de naleving van het Verbeterplan te wensen overlaat omdat er weinig actief wordt gehandhaafd, terwijl het draagvlak bij veel makelaars ontbreekt. Naast onvoldoende bereidheid tot naleving, zijn ook de prikkels die uitgaan van toezicht en handhaving onvoldoende om naleving af te dwingen.

Twee cruciale zaken beïnvloeden het succes van zelfregulering via het Verbeterplan dat (vooralsnog) beperkt is. Ten eerste is het draagvlak onder de leden van de brancheorganisaties gering: zij beoordelen hun eigen handelen als integer en transparant (ongebonden) makelaars zich hier niet aan hoeven te houden? Ten tweede is er bij de brancheorganisaties weinig animo om strikt te handhaven, mede om makelaars binnenboord te houden. Ten derde verkleint het Verbeterplan de informatievoorsprong van makelaars, op basis waarvan zij waarde toevoegen voor klanten en dus ook financieel baat bij hebben. En als vierde blijkt dat makelaars elkaar onderling maar weinig willen aanspreken op misstanden. De slotsom is dat intrinsieke motivatie om er echt werk van te maken ontoereikend is. De vraag is of dit ook gaat gebeuren met een Verbeterplan of wetgeving die ook voor de ongebonden makelaars geldt.

Er zijn weinig prikkels bij individuele makelaars om het Verbeterplan strikt op te volgen. Er is een 'piepsysteem' waarbij klachten kunnen worden behandeld door De Geschillencommissie. Er wordt vanuit de brancheorganisaties ook geen actieve inspectieronde of (steekproefsgewijze) audit gehouden. Zij zijn beducht voor ledenverlies, mede omdat het makelaarsberoep niet is beschermd.

Juist het Ierse en Belgische voorbeeld tonen dat inspecties-audits via een onafhankelijke organisatie leiden tot steeds betere naleving. Dit gaat natuurlijk wel gepaard met kosten. De vraag is wie de rekening betaalt. Dit wordt in de Ierse en Belgische situatie grotendeels neergelegd bij de makelaars zelf.

7 Conclusie en aanbevelingen: Verbeterpaden (zelf)regulering koopproces

Deze evaluatie geeft inzicht in hoe het Verbeterplan in de praktijk wordt uitgevoerd en waar verbetering mogelijk is. Daarbij gaat het om het vergroten van de naleving van het Verbeterplan en het vergroten van de effectiviteit van onderdelen van het Verbeterplan. Daarnaast biedt het onderzoek inzicht in enkele andere aspecten rond het koopproces die ook het vertrouwen van het publiek kunnen schaden, maar die niet worden geadresseerd door het Verbeterplan, zoals bepaalde vormen van courtages en koppelverkoop. Dit kan aanleiding zijn om het Verbeterplan uit te breiden. Bij de verschillende maatregelen kan tevens de vraag worden gesteld of een andere en/of grotere rol van de Rijksoverheid een positieve bijdrage heeft. We refereren hierbij kort aan de ervaringen in de vier bestudeerde Europese landen.

7.1 Werking Verbeterplan

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 alle punten die ten minste moeten worden opgenomen in de verduidelijkte gedragscodes.
- **Aanpassing werkwijze makelaars:** Makelaars 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 malafide gedrag. Makelaars geven de verkoper en de kandidaat-kopers en verkopers inzicht in het verloop van het biedingsproces door het beschikbaar stellen van een digitaal biedlogboek, na het verstrijken van de bedenkttermijn en/of eventuele ontbindende voorwaarden.

Deze afspraken zijn in deze studie geëvalueerd aan de hand van een documentenanalyse, websiteanalyse, interviews met makelaars en brancheorganisaties, interviews met onafhankelijke deskundigen en een verkenning op basis van gesprekken en bureauonderzoek naar het koopproces in andere landen.

Hoofdconclusie

Onderstaande figuren geven de conclusies van de evaluatie van de verschillende afspraken uit het Verbeterplan weer (zie paragraaf 5.2 voor een nadere beschrijving van de bevindingen per afspraak).

Uit de figuren blijkt dat er op meerdere onderdelen van het Verbeterplan ruimte voor verbetering is. De basis van het Verbeterplan uitgevoerd, maar de communicatie, opvolging en handhaving, die nodig is om het Verbeterplan in de praktijk ook goed te laten functioneren, heeft onvoldoende plaatsgevonden. Op sommige punten gaat het om kleinere onderdelen die niet optimaal zijn, op andere punten is meer aan de hand.

Vooraf ten aanzien van hoe het biedlogboek wordt gebruikt (en wordt gedeeld met kandidaat-kopers) en het gebruik van platforms die leiden tot verschil in kansen op bezichtigingen, staat de praktijk te ver af van de afspraken. Verschil in interpretatie van regels en beperkte handhaving en sancties zorgen voor onvoldoende corrigerend vermogen van de huidige zelfregulering volgens het Verbeterplan. Op basis van deze uitkomsten kan gesteld worden dat het Verbeterplan (vooralsnog) beperkt bijdraagt aan de doelen van meer transparantie, duidelijkere regels en betere handhaving in het koopproces, waarmee het vertrouwen in het koopproces en de makelaardij zou moeten verbeteren.

Deze evaluatie biedt handvatten voor 1) aanscherping van het Verbeterplan en de naleving daarvan; 2) aanpassingen aan het Verbeterplan en hoe deze geïmplementeerd wordt; en 3) mogelijke aanvullende maatregelen die kunnen bijdragen aan de achterliggende doelen van het Verbeterplan. In de volgende paragraaf bespreken we achtereenvolgens deze punten. Daarna bekijken we ook de beleidsalternatieven op hoofdlijnen, waarbij we ook reflecteren op de wijze van zelfregulering en welke volgende stappen gezet zouden kunnen worden om naleving van de verbeterafspraken te borgen.



Volgens afspraak / gedragscode

Verkenning gecertificeerd biedlogboek (5.1.2)

Het ministerie van BZK heeft met de brancheorganisaties en andere belanghebbenden gewerkt aan een set van minimale eisen voor ieder biedlogboek en een schema om biedlogboeken te kunnen certificeren. Dit is een zogeheten NTA-traject (Nederlandse Technische Afspraak). Het ministerie van BZK de mogelijkheden om een gecertificeerd biedlogboek bij wet te verplichten verkend.

Keuze verkoopproces (5.2.3)

Dit wordt volgens de makelaars standaard besproken met de verkoper, waarbij de verkoper beslist welke verkoopproces wordt gehanteerd. Ook 'stille verkoop' behoort tot de mogelijkheid, ondanks dat dit niet altijd tot de hoogste verkoopsom leidt.



Niet volledig volgens afspraak / gedragscode

Verduidelijken gedragscodes (5.1.1)	De brancheorganisaties hebben de punten die minimaal in de gedragscodes te vinden moeten zijn een-op-een overgenomen; geïntegreerd in de gedragscode (VBO) of als bijlage toegevoegd aan de gedragscode (NVM en Vastgoedpro). We zien niet dat deze minimale gedragscodes ook verder zijn uitgewerkt in concrete spelregels. Gedragscodes zijn wisselend vindbaar op de websites van de brancheorganisaties en worden niet proactief onder de aandacht gebracht.
Vindbaarheid biedingsprocedures (5.1.1)	Het biedlogboek wordt in meer of mindere mate toegelicht op de websites en via sociale-mediakanalen van de brancheorganisaties.
Inrichting digitaal biedlogboek (5.1.2)	De brancheorganisaties hebben de ontwikkeling van biedlogboeken geïnitieerd: Eerlijk Bieden vanuit VBO en Vastgoedpro, Move vanuit NVM. Er zijn nog andere biedlogboeken in omloop en makelaars zijn vrij om een biedlogboek te kiezen. Dit is dus goed gegaan en het biedlogboek wordt bijna altijd gebruikt. Er bestaat echter onduidelijkheid onder makelaars over het correcte gebruik van de biedlogboeken, bijvoorbeeld of het biedlogboek automatisch verzonden wordt naar kandidaat-kopers (zie ook 5.2.8).
Klachtenmeldpunt (5.1.3)	De brancheorganisaties hebben bij "De Geschillencommissie" een klachtenloket, geschillencommissie en tuchtcommissie ingesteld. VastgoedCert, SCVM en Bouwkundig keurder doen hier ook aan mee. Het is niet duidelijk hoe een klacht bij het klachtenloket doorwerkt, wanneer een klager niet doorzet tot de Geschillencommissie of de Tuchtcommissie. Voor die commissies geldt een bijdrage van €100 voor een klager, die hij/zij terugkrijgt als de klacht gegrond wordt verklaard. Bij een kleinere onregelmatigheid vormt dit een drempel.
Communicatie over gedragscodes en klachten (5.1.3)	Gedragscodes zijn te vinden op de websites van de brancheorganisaties. De gedragscodes echter worden niet actief uitgedragen. Ook het Klachtenloket, de Geschillencommissie en Tuchtcommissie zijn beperkt onder de aandacht gebracht door de brancheorganisaties. Makelaars verwijzen (op hun websites) niet of nauwelijks naar het Klachtenloket. Opdrachtgevers worden niet standaard gewezen op de mogelijkheid om een geschil bij de Geschillencommissie te beleggen, maar de mogelijkheid om een klacht in te dienen staat vaak wel vermeld in de verkoopovereenkomst. De indruk is ook aanwezig dat kandidaat-kopers weinig bekend zijn met de gedragscode en bijvoorbeeld de gelijkheid om het biedlogboek in te zien. Bovendien kan er een drempel zijn om een melding te maken: de woning is verkocht en het heeft weinig zin meer.
Aanspreken op niet naleving door brancheorganisaties (5.1.3)	Er wordt gewerkt met een 'piepsysteem' op basis van meldingen van consumenten. In 2023 zijn er ongeveer 900 meldingen binnengekomen, maar dit leidt lang niet altijd tot een zaak bij de tuchtcommissie of de geschillencommissie (200X). Doorgaans wordt er advies gegeven en wordt het probleem onderling opgelost (zoals het alsnog toezenden van een biedlogboek). Er is echter geen actieve handhaving op de naleving van de gedragscode, zoals inspectie of controle. Ook wordt geen informatie verzameld over het gebruik van het biedlogboek.
Bekendheid met het Verbeterplan (5.2.1)	Makelaars weten dat er een Verbeterplan is, maar zij zijn niet goed bekend met de inhoud daarvan. Dat is henzelf aan te rekenen, want de brancheorganisaties hebben uitvoerig over het Verbeterplan gecommuniceerd en geven aan dat de gedragscodes onderdeel zijn van trainingen en cursussen bij de o.a. SCVM en VastgoedCert. Bovendien is ook het Verbeterplan eenvoudig vindbaar. Op bezochte makelaarswebsites worden de gedragscode, het Verbeterplan en de afhandeling van klachten en de Geschillencommissie slechts sporadisch vermeld. Ook het biedlogboek wordt slechts bij een beperkt deel van de makelaars op de website vermeld.
Geen belangenverstrengeling (5.2.2)	Alle makelaars geven aan enkel het belang van hun opdrachtgever te dienen. Wel werden voorbeelden van verplichte koppelverkoop (aankoop van nieuwe en verkoop van oude woning) gedeeld: gesproken makelaars kenden verhalen van andere makelaars. Die zich hieraan schuldig maken. Alle biedingen worden doorgegeven aan de verkoper.
Gelijke informatie kandidaat-kopers (5.2.6)	Kandidaat-kopers kunnen hun bod uitbrengen via het biedlogboek. Het biedlogboek wordt ook bijna altijd gebruikt. Dit is positief, met een flinke maar: "In geen geval wordt informatie gedeeld met kandidaat-kopers en hun makelaar over de reeds ontvangen biedingen of het gewenste bod". Bovendien staat in het Verbeterplan dat kandidaat-kopers het biedlogboek ontvangen "na het verstrijken van de bedenktijd of ontbindende voorwaarden." Het merendeel van de verkoopmakelaars geeft aan dat zij vaak gebeld worden door andere makelaars met de vraag wat het hoogste bod is. Enkele van de gesproken aankoopmakelaars geeft aan dat zij dit doen als ze het lastig vinden om in te schatten wat de hoogte van de biedingen wordt. Er is regelmatig teleurstelling onder kandidaat-kopers die na afloop van de biedingstermijn een 'winnend' bod denken te hebben. Als de verkoopmakelaar 'verliezende' aankoopmakelaars op de hoogte stelt, volgt vaak nog snel een laatste bod. Dit 'afbellen' gebeurt vaak voordat de bedenktijd of ontbindende voorwaarden verlopen zijn en de winnende kandidaat-koper nog niet de tijd heeft gehad om een (eerste) koopcontract te tekenen. Concreet betekent het dus dat op het verkeerde moment informatie wordt gedeeld, want eigenlijk mag de informatie uit het biedlogboek pas na de bedenktijd of verstrijken van de ontbindende voorwaarden worden gedeeld. Makelaars zelf blijken hier vaak onvoldoende van op de hoogte.
Volledige informatie verkoper (5.2.7)	Enkele makelaars stellen dat zij niet alle informatie realtime delen. Daar worden afspraken over gemaakt, omdat verkopers dan vaak direct na ieder ingediend bod (ook buiten kantoor tijd) contact met hen opnemen. Niet alle gesproken makelaars delen het biedlogboek met de verkoper. Dit is het geval als er geen biedlogboek is, het onderling wordt besproken of als de makelaar het niet nodig acht het biedlogboek te delen.



Niet volgens afspraak / gedragscode

Gebruik van het biedlogboek en controle biedingsproces door kandidaat koper (5.2.8)

Bij het biedingsproces wordt bijna altijd het biedlogboek gebruikt, maar het biedlogboek wordt vaker niet dan wel (spontaan) toegezonden aan de kandidaat-koper. Op Move kan een optie worden aangevinkt dat het biedlogboek beschikbaar is in de online omgeving, maar dit vinkje staat vaak niet aan. Een aantal makelaars bepaalt zelf onder welke omstandigheden zij het biedlogboek toezenden. Er zijn ook duidelijke signalen bij o.a. de VEH dat het biedlogboek niet standaard wordt toegezonden. We hebben ook de indruk dat het merendeel van de kandidaat-kopers niet weet dat zij recht hebben op inzage in het biedlogboek. Brancheorganisaties controleren niet op het (correcte) gebruik van het biedlogboek.

Gebruik platforms (5.2.4)

Makelaars werken met vaste platforms waarop woningen worden aangeboden. Indien een verkoper een ander platform prefereert, wordt dit gehonoreerd. NVM-makelaars melden een woning eerst aan in het eigen systeem (Tiara). Bij plaatsing op Funda is een woning eerder zichtbaar voor NVM-leden. Aangeboden woningen zijn daarmee vaak niet gelijktijdig zichtbaar voor iedere (aankoop)makelaar van een woningzoekende.

Gelijke kansen voor consumenten (5.2.5)

De afspraak is dat iedereen de woning kan bezichtigen, tenzij er heel veel animo is. De makelaar moet dan transparante criteria hanteren: het hebben van een aankoopmakelaar mag dat nooit zijn. In de huidige krappe markt wordt veelal een maximum aantal bezichtigingen gesteld. Makelaars hanteren meestal de aanmeldvolgorde voor de selectie voor een bezichtiging. Er wordt ook wel gewerkt met een 'Open Huis' om extra geïnteresseerden de mogelijkheid tot bezichtigen te bieden. Soms wordt toch geselecteerd op het hebben van een aankoopmakelaar omdat dit aangeeft dat de kandidaat-koper serieus is. Als de bezichtigingen al vol zitten wordt dan soms alsnog een mogelijkheid geboden als er een aankoopmakelaar is, want deze kan dan de bezichtigingen doen. Omdat bepaalde aankoopmakelaars (zie vorige punt) eerder inzicht hebben in nieuw aanbod hebben potentiële kopers met een aankoopmakelaar een voorsprong. Als een kandidaat-koper zonder bezichtiging een bod uitbrengt wordt dit met een waarschuwing gemeld aan de verkoper.

7.2 Aanbevelingen

De resultaten van deze evaluatie geven aanleiding voor aanbevelingen. Allereerst geven we een aanbeveling op hoofdlijnen, vervolgens werken we dit uit in concrete aanbevelingen.

7.2.1 Aanbevelingen op hoofdlijnen

We adviseren in eerste plaats om in te zetten op het verbeteren van de naleving van de afspraken uit het Verbeterplan, want de afspraken zijn slechts ten dele uitgevoerd. Dit onderzoek laat zien dat een aantal randvoorwaarden voor adequate zelfregulering niet of nauwelijks aanwezig zijn binnen de makelaarsbranche. De belangrijkste daarvan is draagvlak onder makelaars zelf, wat zelfregulering kwetsbaar maakt. Meer bindende afspraken met de brancheorganisatie kunnen hierin verbetering brengen. De eerste vijf aanbevelingen die we doen zijn gericht op aanvullende afspraken en het wegnemen van onduidelijkheid, betere communicatie en betere handhaving (zie onderstaande figuur). **Er is namelijk niet heel veel nodig voor betere naleving van enkele cruciale zaken, zoals altijd toezenden van het biedlogboek, het verbod op communicatie over de inhoud van het biedlogboek voordat de bedenktijd of ontbindende voorwaarden zijn verlopen, en het voorkomen (inperken) van een voorkeurspositie voor kandidaat-kopers met een aankoopmakelaar.**

Het geringe draagvlak, een belangrijke voorwaarde voor succesvolle zelfregulering, kan echter aanvullende afspraken en de uitvoering hiervan bemoeilijken. Grotere inzet op naleving vanuit de brancheorganisaties vraagt aanvullende inspanningen (en leiderschap), maar zal niet door alle leden verwelkomd worden. Tegelijkertijd kan het keurmerk dat uitgaat van het

lidmaatschap van een van de brancheorganisaties hiermee versterkt worden. Vooral wanneer het publiek goed op de hoogte is van wat de norm is, zullen ook aangesloten en ongebonden makelaars daar op aangesproken worden. Zo hebben we via onze interviews aanwijzingen dat bijvoorbeeld het biedlogboek ook wordt gebruikt door ongebonden makelaars, terwijl er ook animo is om onder het regime van de gedragscodes en De Geschillencommissie te vallen. Er is dus ook potentie om de ongebonden makelaars mee te nemen in het Verbeterplan.

Het beperkte draagvlak voor de maatregelen uit het Verbeterplan, blijkt ook uit eerdere reacties van de brancheorganisaties op misstanden. Ze verwijzen naar een beperkt aantal klachten in verhouding tot het aantal woningtransacties en dat het om enkele ‘rotte appels’ gaat. Ook zou het probleem volgens de brancheorganisaties vooral liggen bij ongebonden makelaars, maar volgens het Meldpunt van de VEH zijn er veel leden van brancheorganisaties die zich schuldig maken aan onregelmatigheden. Mocht er nog steeds discussie zijn over de aard en omvang van misstanden dan zou aanvullend onderzoek hierover uitsluitsel kunnen geven.

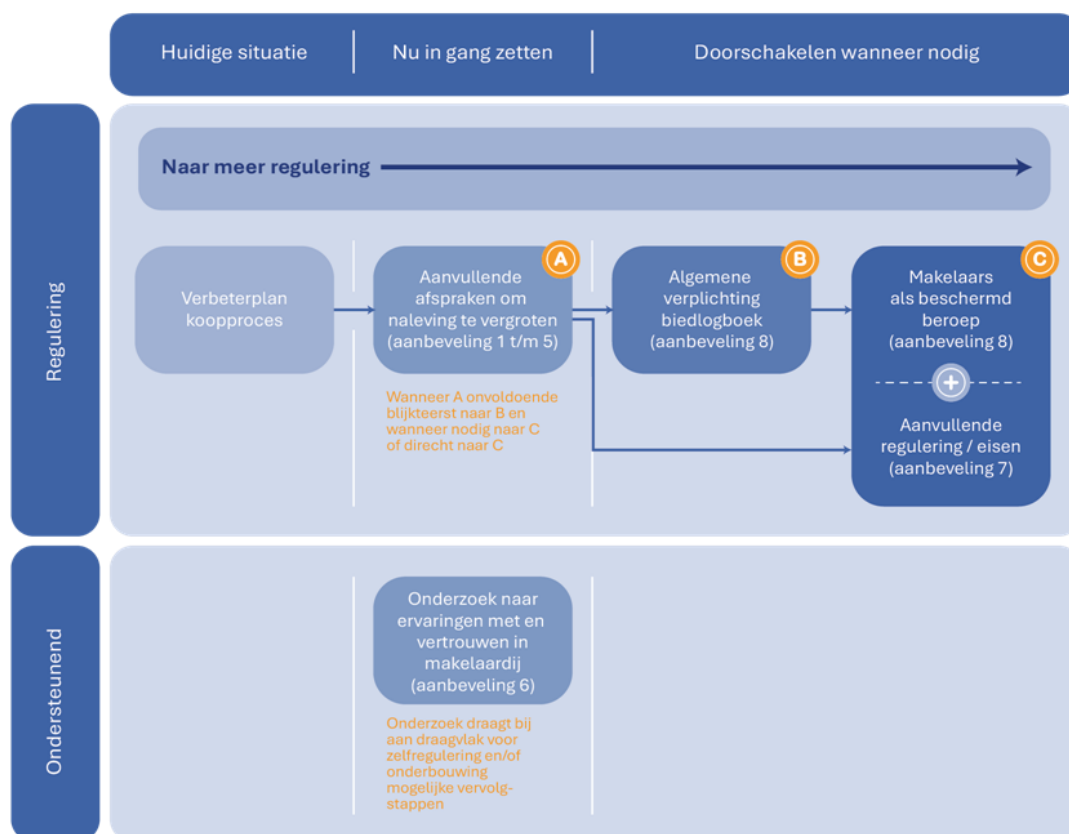
Pas wanneer blijkt dat de stappen om naleving te vergroten niet gezet kunnen worden, bijvoorbeeld door onvoldoende medewerking van de brancheorganisaties, zien wij globaal twee opties waarbij de Rijksoverheid een meer sturende rol neemt (aanbeveling 7). Dat betekent een verschuiving van zelfregulering richting meer regulering (zie onderstaande figuur). De twee opties zijn: 1) een algemene verplichting van het biedlogboek; en 2) makelaar als beschermd beroep vastleggen. Het is bij deze opties mogelijk om eerst in de zetten op de eerste en vervolgens wanneer nodig door te schakelen naar de tweede, of direct in te zetten op bescherming van het makelaarsberoep.

Dit sluit ook aan bij de wensen vanuit de brancheorganisaties zelf, vooral omdat hiermee de ongebonden makelaars in de pas moeten gaan lopen. De vraag is echter of de brancheorganisaties dit echt zouden moeten willen. De voorliggende evaluatie toont immers dat de naleving van het Verbeterplan onder gebonden makelaars veel te wensen overlaat. Als het Verbeterplan nu op dit moment wordt omgezet naar wetgeving en er strikt wordt gehandhaafd, dan zullen er ongetwijfeld ook sancties volgen tegen vele aangesloten makelaars. Een tweede kans om de zelfregulering van het verbeterplan ter hand te nemen kan veel problemen voor individuele (aangesloten) makelaars voorkomen.

Met deze aanbevelingen zijn er verschillende gradaties in beeld waarbij bewogen wordt van zelfregulering naar regulering (zie onderstaand figuur). De eerste is betere naleving van het Verbeterplan (aanbevelingen 1 tot en met 5). De tweede is het verder reguleren van woningtransacties via het biedlogboek. De derde is het verder reguleren van de makelaardij. Wanneer overgegaan wordt op regulering, dan kan het totstandkomingsproces benut worden om het Verbeterplan aan te vullen en aan te scherpen (aanbeveling 8). Denk bijvoorbeeld aan aanvullende regels over koppelverkoop en courtages.

Van groot belang is dat effectieve (zelf)regulering altijd gepaard gaat met controle en handhaving. Dit is een omissie in de huidige uitvoering van het Verbeterplan. Weliswaar luidt de afspraak dat de brancheorganisaties hun leden aanspreken op niet naleving, maar nergens is dit concreter gemaakt in hoe dat dan wordt gedaan. Het komt niet zomaar goed als er regels worden gesteld, of het zelfregulering is of wetgeving, zo toont ook de ervaring in België, Ierland en Frankrijk. Overtredingen en wangedrag moeten worden opgespoord, gemeld en passend worden gesanctioneerd. De eerste vijf aanbevelingen hebben hier betrekking op.

In de volgende deelparagrafen lichten we de aanbevelingen verder toe.



7.2.2 Aanscherping van het Verbeterplan en betere naleving

Aanvullende afspraken over implementatie

De gemaakte afspraken van het Verbeterplan zijn gelijk voor de drie brancheorganisaties en de brancheorganisaties werken samen via De Geschillencommissie. Er is echter ruimte voor een eigen invulling van de wijze waarop onderdelen uit het Verbeterplan geïmplementeerd worden en hoe naleving plaatsvindt. Als een van de brancheorganisaties daarin verder gaat dan de anderen, kan dit mogelijk nadelige gevolgen hebben ten aanzien van de concurrentiepositie van de betreffende brancheorganisatie. Daarom draagt een verdere afstemming over de wijze waarop implementatie plaatsvindt bij aan de naleving.

Aanbeveling 1 | Maak concrete afspraken met over hoe de punten uit het Verbeterplan waarvoor brancheorganisaties aan zet zijn worden opgevolgd/geïmplementeerd.

Meer specifiek heeft deze aanbeveling betrekking op: het verduidelijken van gedragsregels, de inrichting van het digitaal biedlogboek, communicatie over gedragscodes en klachten en het vergroten van bekendheid met het Verbeterplan. Deze punten uit het Verbeterplan worden onvoldoende opgevolgd. Een duidelijke lijn over hoe dit door alle brancheorganisaties op gelijke manier wordt opgevolgd ontbreekt op dit moment. Het ondervangt namelijk de angst dat men

te streng optreedt en daardoor leden aan de andere organisatie verliest (of die als ongebonden makelaar doorgaan).

Verduidelijken hoe het biedlogboek gebruikt dient te worden

Naast het verbeteren van de naleving van het Verbeterplan door daar concretere afspraken over te maken, zijn er onduidelijkheden of afspraken die ruimte geven voor eigen interpretatie. Het gaat daarbij om de wijze waarop het biedlogboek dient te worden gebruikt en de naleving daarvan. Een belangrijk uitgangspunt om de doelstelling van grotere transparantie van het biedproces te bereiken, is dat het biedlogboek wordt gedeeld met kandidaat-kopers (afpraak 7, bijlage Verbeterplan). Deze norm is niet bij alle makelaars bekend. Onduidelijkheid is er ook welk biedproces onder het biedlogboek valt of welke biedingen gelogd moeten worden.

Om naleving te vergroten en handhaving te (kunnen) versterken, is het van belang dat duidelijk naar makelaars en consumenten wordt gecommuniceerd. Het moet voor de makelaar helder zijn wat er verwacht wordt, terwijl de consument op de hoogte moet zijn van zijn/haar rechten. Er is gewerkt aan een Nederlands Technische Afspraak (NTA) door het Ministerie van BZK in samenwerking met de brancheorganisaties om een minimale set van eisen te hanteren waaraan het biedlogboek moet voldoen. Dit traject kan invulling geven aan deze aanbeveling. Van belang is dat niet enkel naar het biedlogboek zelf, maar ook naar hoe het toegepast dient te worden, wordt gekeken.

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.

Wanneer onomwonden vaststaat hoe het biedlogboek moet worden gebruikt en er aanvullende concrete afspraken zijn gemaakt over uniforme uitvoering van het Verbeterplan (aanbeveling 1), biedt dit een basis om strenger te handhaven en daar ook sancties aan te verbinden.

Vergroot de effectiviteit van handhaving

Bij De Geschillencommissie kunnen klachten ingediend worden bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals, en kunnen klagers worden doorverwezen naar de Geschillencommissie Vastgoedprofessionals en de Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals.

Echter, wanneer het gaat om kleinere (enkelvoudige) misstanden, zoals het niet (correct) gebruiken of het niet aanleveren van het biedlogboek, is de drempel voor het voorleggen van een klacht groot. Dat gaat om het bedrag van €100, maar ook om de tijdsinvestering. Van dergelijke misstanden wordt eerder een melding gemaakt dan dat een klacht wordt voorgelegd aan een van de commissies. Het is daarom van belang dat ook dergelijke meldingen worden geïnventariseerd en opgevolgd. Dat geeft uiteindelijk ook een basis om strakker te handhaven op het gebruik van het biedlogboek, waaronder het toezenden hiervan aan alle kandidaat-kopers.

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 royerering door de betreffende brancheorganisatie en wering uit de andere brancheorganisaties.*

De zwaarste sanctie voor niet nakoming van gedragscodes is royerering, waarbij ook het certificaat van VastgoedCert of SCVM ook komt te vervallen. Hiermee kan de makelaar alleen nog zijn activiteiten blijven uitvoeren als ongebonden, niet-gecertificeerde makelaar.

Met heldere afspraken wordt een gelijk spelveld tussen de brancheorganisaties geborgd en zullen de brancheorganisaties ten aanzien van naleving en handhaving naar verwachting minder terughoudend zijn. Daarbij kan striktere naleving het vertrouwen in het koopproces onder de bij brancheorganisaties aangesloten makelaars versterken.

Interne handhaving door sociale controle is een belangrijke voorwaarde voor succesvolle zelfregulering. Echter, meldingen vanuit de sector zelf (makelaars onderling) zijn schaars en dat zal waarschijnlijk zo blijven door het belang dat gehecht wordt aan de onderlinge relaties. Door kennis bij het publiek (kandidaat-verkopers en -kopers) te vergroten over wat mag en niet mag, in combinatie met een laagdrempelig meldpunt, wordt de kans vergroot dat overtredingen ook daadwerkelijk tot waarschuwingen en/of sancties leiden.

Dit kan via een publiekscampagne, waarmee zowel (toekomstige) klanten als makelaars bereikt worden. Op dit moment is De Geschillencommissie terughoudend met grotere ruchtbaarheid van haar eigen bestaan, omdat het kan resulteren in meer geschillen en hogere kosten voor de brancheorganisaties. Dit roept ook de vraag op of De Geschillencommissie voldoende financieel onafhankelijk van de brancheorganisaties is. Een publiekscampagne kan gezamenlijk worden opgezet (bekostigd) door de partijen die het Verbeterplan hebben opgesteld.

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.*

Een volgende stap om de handhaving effectiever te maken is om naast het 'piepsysteem' gebruik te maken van periodieke audits. Tijdens de audits kan op de informatievoorziening naar klanten, de toepassing van het biedlogboek en andere voorschriften gecontroleerd worden. Afhankelijk van de omvang en ernst van mogelijke onregelmatigheden kan een waarschuwing gegeven worden, sancties opgelegd worden en/of een hernieuwde audit op een later moment plaatsvinden. De Rijksoverheid en de brancheorganisaties kunnen afspraken maken over wanneer en hoeveel audits uitgevoerd worden, wie deze uitvoert op welke wijze en hoe dit gefinancierd wordt. Vraag hierbij is wel hoe dit wordt georganiseerd. Past het bij de geschillencommissie, de certificeerders of wordt er een onafhankelijk orgaan opgericht, zoals

bijvoorbeeld in België en Ierland. In deze twee landen draagt dit orgaan ook de zorg voor certificering en opsporen van zogeheten nepmakelaars.

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.*

Bovenstaande aanbevelingen zijn gericht op betere naleving van het Verbeterplan en de gedragscode. Het gaat daarbij in hoofdlijn om het wegnemen van onduidelijkheden, betere communicatie en betere handhaving.

7.2.3 Bredere beleidsalternatieven: verbeterde zelfregulering of meer regulering?

Nader onderzoek naar ervaringen en vertrouwen

We denken dat er voldoende bewijs is voor misstanden maar mocht er toch nog discussie zijn, dan kan aanvullend onderzoek kan hier een beter beeld van geven en daarmee ook nut en noodzaak van het Verbeterplan en eventuele andere regelgeving verder onderbouwen. Het kan ook meer inzicht beiden in de vraag of het vooral de ongebonden makelaars zij die zich hieraan schuldig maken.

De brancheorganisaties verwijzen naar de beperkte omvang van het aantal klachten bij De Geschillencommissie en het toenmalige VEH-meldpunt, dat aangesloten makelaars integer zijn en dat ongebonden makelaars niet aan de afspraken uit het Verbeterplan gehouden worden. Hoewel het meldpunt van VEH aanleiding was om het Verbeterplan op te stellen, lijkt het draagvlak om het Verbeterplan op effectieve wijze in de praktijk te brengen beperkt.

Aanbeveling 6 | *Laat (zo nodig) onafhankelijk onderzoek verrichten onder kopers en verkopers naar hun ervaringen met makelaars en hun vertrouwen in makelaars.*

Algemene verplichting biedlogboek

Het biedlogboek is een belangrijk instrument binnen het Verbeterplan. Het is verplicht gesteld voor bij de brancheorganisaties aangesloten makelaars. Het biedlogboek zou wettelijk verplicht gesteld kunnen worden vanuit de Rijksoverheid voor bepaalde woningtransacties. Het biedlogboek geldt dan voor zowel gebonden als ongebonden makelaars en andere partijen die bemiddelen bij woningtransacties. Toezicht en handhaving op het correct gebruik van het biedlogboek wordt dan georganiseerd door de Rijksoverheid, al dan niet gedelegeerd aan een derde instantie.

Een voordeel van deze vorm is dat regulering gericht is op de transactie en verschillende type partijen die daar een rol bij spelen. Dat sluit aan bij ontwikkelingen in de markt, waarbij ook andere type dienstverleners actief zijn die bijvoorbeeld slechts een deel van de klassieke makelaars taken overnemen. Een nadeel van deze vorm is dat een mogelijke escalatieladder van sancties beperkter is, omdat schorsing of uitsluiting van de brancheorganisatie of het

makelaarsberoep niet kan worden opgenomen. Alleen de transactie kan ongeldig worden verklaard. Wel kan worden gedacht aan een certificering met een register voor een ieder die het biedlogboek wil gebruiken, maar dan komen we dichtbij de volgende stap: bescherming van het makelaarsberoep. Ook kan dit betekenen dat de verkoper wordt gecontroleerd, waarbij het de vraag is hoe proportioneel dat is, gezien het doel is om gedrag van makelaars te veranderen.

In aanvulling op het verplicht gebruik van het biedlogboek zouden ook bij wet andere normen gesteld kunnen worden aan transacties en serviceverlening bij het koopproces (zie aanbeveling 6).

Makelaar als beschermd beroep (herinvoering titelbescherming)

De makelaardij als beschermd beroep inrichten biedt de mogelijkheid om alle makelaars onder de werking van gedragscodes en tucht te brengen, waarbij het Rijk ook duidelijk regels stelt, deze strikt handhaaft en ook snel overgaat tot sancties. Hier kan een afschrikkende werking vanuit gaan. Het betekent evenwel herinvoering van titelbescherming, wat juist onnodig werd geacht in het kader van de eerdere Marktwerking operatie. De vraag is of (her)regulering van het makelaarsberoep proportioneel is, ook gezien de Europese dienstenrichtlijn, die hiervoor een onderbouwing wenst. Is de maatschappelijke noodzaak groot genoeg? Ook hier kan het onderzoek, zoals voorgesteld in aanbeveling 6, uitsluitsel over geven.

Vanuit het perspectief de brancheorganisaties en hun leden kan overheidsregulering de voorkeur genieten, omdat daarmee de ongebonden makelaars aan dezelfde regels onderworpen worden. Deze route biedt ook ruimte voor de Rijksoverheid om aanvullende eisen te stellen, bijvoorbeeld wanneer maatregelen nog tot onvoldoende transparantie en vertrouwen leiden. Mochten deze eisen strenger zijn dan thans het geval is, dan kan het tot gevolg hebben dat sommige makelaars hun beroep niet kunnen uitoefenen. We memoreren dat de uitvoering van het huidige Verbeterplan te wensen overlaat. Als de handelswijze van makelaars onveranderd blijft, dan betekenen strenge(re) wettelijke regels en handhaving dat vele makelaars geconfronteerd worden met boetes en misschien zelfs royerering.

Dergelijke overheidsregulering vergt tijd en middelen om te organiseren. Het vraagt om uitwerking van de voorwaarden waaraan een makelaar dient te voldoen, hoe dat gecontroleerd wordt, hoe gehandhaafd wordt in de praktijk en welke organisaties welke rollen en taken vervullen. Het zou daarom een ingrijpende en vergaande verandering betekenen. Ook voor deze route is een wettelijke basis nodig, met een onderbouwing op basis van de Europese dienstenrichtlijn. Een nadere studie van de voorbeelden van België en Ierland werpt mogelijk meer licht op deze afwegingen. Dat de huidige zelfregulering beperkt effect heeft en een verdergaande stap nodig is om een eerlijk biedproces te borgen en vertrouwen te herstellen zijn belangrijke argumenten. De bevindingen uit een mogelijk uit te laten voeren onderzoek (aanbeveling 7) kunnen ook worden benut.

Aanbeveling 7 | Verken als Rijksoverheid op het moment dat stappen uit aanbevelingen 1 tot en met 5 onvoldoende tot resultaat leiden, hoe de twee genoemde reguleringstappen (verplicht biedlogboek en beroepsbescherming) in de praktijk gebracht kunnen worden, hoe handhaving vormgegeven kan worden en welke aanvullende regulering hier onderdeel van kan zijn.

7.2.4 Mogelijke aanvullende maatregelen om eerlijkheid, transparantie en vertrouwen te vergroten

Tijdens de evaluatie zijn zaken aan het licht gekomen die niet geadresseerd worden door het Verbeterplan, maar die wel het vertrouwen in het koopproces en/of de makelaardij kunnen schaden. Deze aspecten waren geen direct onderwerp van het onderzoek, maar zijn wel in verschillende interviews genoemd. Het is aannemelijk dat deze praktijken ook een significante negatieve impact op het vertrouwen in de makelaardij hebben. Het opnemen van afspraken om dergelijke aanvullende onwenselijke praktijken tegen te gaan, kan de effectiviteit van het Verbeterplan, om de doelen van eerlijkheid, transparantie en vertrouwen te realiseren, vergroten. Deze 'bijvangst' uit de interviews is aanleiding voor de volgende aanbeveling om te verkennen in hoeverre deze misstanden plaatsvinden en vragen om uitbreiding van het Verbeterplan.

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.*

In de praktijk worden verschillende typen courtages gehanteerd. Het gaat om (combinaties van) een vaste vergoeding, een percentage van de koopsom en een prestatievergoeding van het verschil tussen koopsom en vraagprijs. De prestatievergoeding over het verschil tussen koopsom en vraagprijs biedt een prikkel om de vraagprijs te verlagen. Makelaars hebben een informatievoorsprong ten opzichte van klanten met betrekking tot daadwerkelijke transactiepreizen. Het gebruik van dergelijke courtages is minder transparant (hoe is de vraagprijs vastgesteld?), zijn voor klanten door de verschillende variabelen minder goed te vergelijken en kan het vertrouwen van klanten in de makelaardij schaden.

Uit interviews blijkt dat verschillende vormen van koppelverkoop plaatsvinden. Hoewel koppelverkoop verboden is, is er sprake van een grijs gebied waarbij handelsactiviteiten door een makelaar niet per se verboden is maar wel tegen de algemene mores indruist en het vertrouwen in de sector ondermijnt. Soms vindt er bijvoorbeeld koppelverkoop plaats op initiatief van de klant. Er wordt vaak geen melding van gemaakt. Meer informatievoorziening aan het bredere (kopers)publiek en duidelijkheid over waar grenzen liggen kan bijdragen aan het voorkomen van praktijken die vertrouwen in de sector verder schaden.

In aanvulling op de courtages en koppelverkoop zijn ook de onethische omgang met kandidaat-verkopers in een kwetsbare positie door enkele makelaars genoemd: zij gaven voorbeelden van collega's die druk uitoefenen op familie van een overleden woningeigenaar om een bod snel te accepteren of een makelaar (of personen werkzaam voor een makelaar) die zelf vastgoed aankopen. In dergelijke situaties wordt op zijn minst de schijn gewekt dat de betreffende makelaar niet enkel handelt in het belang van de klant.

RT&O