

Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

> Retouradres Postbus 20011 2500 EA Den Haag

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer
der Staten-Generaal
Postbus 20018
2500 EA DEN HAAG

**Ministerie van
Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties**

Turfmarkt 147
Den Haag
Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Kenmerk
2021-0000564204

Uw kenmerk

Datum 27 oktober 2021
Betreft Verbeterstrategie koopproces

In mijn brief aan de Tweede Kamer van 20 april jl. heb ik makelaars opgeroepen om het koopproces transparanter te maken; voor kopers, maar ook voor verkopers. Inmiddels zijn we een half jaar verder. Een half jaar waarin mij meer en meer signalen bereikten over misstanden in het koopproces.¹ Ik heb de afgelopen periode goede initiatieven gezien van individuele makelaars en makelaarsorganisaties om het koopproces transparant(er) vorm te geven en zo wanpraktijken tegen te gaan. Helaas is van een branchebrede aanpak van misstanden tot op heden geen sprake.

Om die reden ga ik nu over tot het zetten van de eerder aangekondigde extra stappen, waarbij ik een nadrukkelijke rol zie voor mijn ministerie als verantwoordelijk departement voor de woningmarkt.² Begin september ben ik gestart met het maken van afspraken met verschillende partijen over een eerlijker, transparanter en bovendien handhaafbaar koopproces. Gesprekspartners daarbij waren onder andere Vereniging Eigen Huis, NVM, VBO, VastgoedPro, Huispedia, Bieden en Wonen, Makelaarsland, House.nl en Eerlijk Bieden. Ik dank deze organisaties voor hun betrokkenheid bij de problematiek en het meedenken over kansrijke oplossingsrichtingen.

Met deze brief informeer ik uw Kamer over de drie verschillende paden waarop ik nu vervolgstappen zet, waar mogelijk in gezamenlijkheid met de sector. Per pad zet ik uiteen welke problemen ik wil oplossen en hoe ik dat aanpak. Op het eerste pad zet ik stappen om transparantie in het biedproces te verbeteren, door indien nodig certificering van het biedproces wettelijk te verplichten. Op het tweede pad werk ik samen met de sector aan een verbeterplan om het vertrouwen in het koopproces te herstellen. Onder het derde pad heb ik samengevat hoe ik, al dan niet wettelijk, wil waarborgen dat gelijke kopers, gelijke kansen hebben op het kopen van een woning. Daarmee doe ik ook de motie Nijboer af die mij verzocht om in overleg te treden met betrokken partijen over de vormgeving van de

¹ O.a. vanuit meldpunt Vereniging Eigen Huis (2021) en Radar (d.d. 6 september 2021)

² Kamerstukken II, 2020/21, 32 847, nr. 742

toewijzing van nieuwbouwwoningen.³ Deze drie paden tezamen moeten ervoor zorgen dat kopers en verkopers zelf de regie krijgen over het koopproces.

Pad 1: Een transparant biedproces

Ik wil een einde maken aan de vrijblijvendheid die sommige partijen ervaren om van bestaande gedragsregels in het biedingsproces af te wijken. Daarom wil ik dat, net als in andere Europese landen, het koopproces gecontroleerd kan worden.⁴ Een transparant biedproces kan bereikt worden door te werken met een biedlogboek. Een biedlogboek geeft verkopers en kandidaat-kopers de mogelijkheid om het biedproces achteraf te controleren en zet makelaars ertoe aan integer te handelen bij de verkoop van een woning.

Een biedlogboek moet een betrouwbaar instrument zijn om het biedproces te controleren, ongeacht de gekozen biedingsmethode. Deze moet daarom automatisch gegenereerd worden; dat wil zeggen zonder dat de makelaar de biedingen modereert. In het biedlogboek worden ten minste de regels van het gekozen biedingsproces, een unieke digitale identiteit, de biedingen, de voorbehouden en het tijdstip van ontvangst vastgelegd. De verkopend makelaar stelt dit logboek ter beschikking aan de verkoper zodat deze op basis van het logboek een keuze kan maken aan wie hij/zij de woning gunt. Maar ook kandidaat-kopers die een bod hebben uitgebracht moeten bij de makelaar een geanonimiseerde versie van het logboek kunnen opvragen als zij twijfelen over het verloop van het koopproces.

Recent is brancheorganisatie VBO gestart met een pilot waarbij zij aangesloten makelaars faciliteren in het werken met een digitaal biedlogboek. Aan de pilot doen meer dan 80 VBO-leden mee. De aangesloten makelaarskantoren kunnen gebruikmaken van de software van Eerlijk Bieden. Eerlijk Bieden is een privaat keurmerk dat kopers en verkopers garandeert dat een biedproces eerlijk gaat verlopen. Deze garantie biedt zij door een combinatie van de eigen software en audits. Eerlijk Bieden waarborgt dat makelaars die gebruikmaken van het systeem altijd werken volgens de geldende regels.⁵ Vooralsnog is Eerlijk Bieden het eerste keurmerk voor biedlogboeken. De ontwikkeling waarbij onafhankelijke partijen een eerlijk biedproces waarborgen, moedig ik aan en volg ik op de voet.

Ik wil dat alle makelaars op termijn gaan werken met een digitaal biedlogboek. Daarom verken ik op dit moment wat ik kan doen om de sector te helpen bewegen richting het werken met een automatisch gegenereerd biedlogboek. Hoever ik ga in mijn stappen hangt af van de snelheid waarmee de sector stappen zet en het effect dat daarmee wordt bereikt. De stappen zijn bovendien volgordelijk in tijd (zie figuur 1).

³ Kamerstukken II, 2020/21, 32 847, nr. 731

⁴ In de bijlage ga ik in op hoe het koopproces in het buitenland is georganiseerd n.a.v. mijn toezegging aan het lid Nijboer (PvdA) en het lid Boulakjar (D66) zoals gedaan tijdens het Vragenuur d.d. 7 september jl. n.a.v. vragen over misstanden bij makelaars

⁵ De werkwijze van Eerlijk Bieden is terug te lezen in Kamerstuk 2021Z12014 via <https://www.tweedekamer.nl/kamerstukken/detail?id=2021Z12014&did=2021D25986>

Als eerste stap werk ik op dit moment met de sector aan een verbeterplan om de integriteit van makelaars in het koopproces te vergroten (zie pad 2). Daarin wil ik ook certificering van het biedproces door een onafhankelijke partij opnemen. Als tweede stap moedig ik de certificerende instellingen aan zich te laten accrediteren door de Raad voor Accreditatie (RvA). De RvA controleert dan of de certificerende instelling deskundig, onpartijdig en onafhankelijk is. Een mogelijke vervolgstap is het verplichtstellen van certificering door die op te nemen in wetgeving. Accreditatie vindt in dat geval plaats op basis van deze wettelijke normen. In dat geval kunnen makelaars die niet beschikken over een geaccrediteerd biedproces ook niet langer een biedproces begeleiden. In dit laatste geval kan ik ook aanvullende eisen stellen aan de werkwijze van certificerende instellingen wanneer de eisen die zij aan het proces stellen niet ver genoeg gaan.



Figuur 1 Vervolgstappen certificering biedproces

Pad 2: Duidelijkheid over regels in het koopproces

Voor de meeste mensen is het kopen van een huis een grote persoonlijke en financiële stap. Ze zijn daarbij afhankelijk van veel verschillende partijen, waaronder in veel gevallen een makelaar voor het verkrijgen van informatie over het verloop van het koop- en biedproces. In mijn eerdere brief over het koopproces constateerde ik al dat er veel onduidelijkheid is over wat precies de regels zijn waar koper, verkoper en makelaar zich aan dienen te houden. Op basis van recent gevoerde gesprekken en signalen over aanhoudende misstanden, constateer ik dat de beroepscode voor makelaars te veel ruimte laten voor eigen interpretatie en niet-integer handelen. Voor het aanscherpen van deze regels en een snelle introductie daarvan is nauwe samenwerking met, en initiatief van de brancheorganisaties cruciaal.

Ik heb de brancheverenigingen daarom opdracht gegeven om te komen met een verbeterplan. Hiertoe heb ik een voorstel gedaan met daarin een aantal concrete afspraken over het verduidelijken van gedragscodes, het aanpassen van de werkwijze van makelaars en het verbeteren van de informatievoorziening aan kopers en verkopers. Van de brancheorganisaties verwacht ik nu dat zij erkennen dat ze een sleutelrol hebben in de verdere vormgeving en uitvoering van dit verbeterplan, de communicatie hierover proactief oppakken en gezamenlijk aan de slag gaan met het organiseren van verenigingsoverstijgend en onafhankelijk tuchtrecht. Samen met de brancheorganisaties en Vereniging Eigen Huis streef ik

naar ondertekening van het verbeterplan voor het einde van 2021. Dit verbeterplan zie ik als een eerste stap. Samen met de brancheverenigingen bekijk ik periodiek of er voldoende voortgang wordt geboekt.

Verenigingoverstijgend en onafhankelijk tuchtrecht, zoals ook door partijen in uw Kamer geopperd, kan op verschillende manieren worden vormgegeven, zowel privaatrechtelijk als publiekrechtelijk. In algemene zin is het doel van tuchtrecht om het gedrag van een beroepsgroep te reguleren. Bij privaatrechtelijk tuchtrecht staan de particuliere belangen van een privaatrechtelijke vereniging centraal. Die belangen worden binnen de vereniging beschermd door de leden die daarop inbreuk maken aan (verenigings)tuchtrecht te onderwerpen. Ik moedig de brancheverenigingen aan om de verkenning die zij momenteel uitvoeren naar een verenigingoverstijgend privaatrechtelijk tuchtrecht door te zetten. Dit kan helderheid geven over hoe de sector omgaat met geschillen en de communicatie over tuchtrechtspraak naar buiten toe verbeteren.

Pad 3: Gelijke kopers, gelijke kansen

Ook met duidelijke regels en een transparant proces blijven er momenten waarop sommige kandidaat-kopers al dan niet bewust een concurrentievoordeel hebben ten opzichte van andere kandidaat-kopers voor het kopen van een woning. Bijvoorbeeld omdat ze bereid zijn meer risico te nemen, eerder toegang hebben tot het woningaanbod of omdat ze de juiste contacten hebben. In een krappe koopwoningmarkt zorgen dat soort concurrentievoordelen voor een gevoel van oneerlijkheid. Ik zet daarom stappen om dit soort concurrentievoordelen te beperken en iedere gelijke koper ook gelijke kansen te geven.

Voorbehouden

De kans op het vinden van een passende koopwoning mag niet afhankelijk zijn van hoeveel risico je bereid bent te nemen. Er bereiken mij steeds vaker verhalen over starters die vanuit concurrentieoverwegingen de voorbehouden voor financiering of bouwkundige keuring niet opnemen bij hun bod. Daarbij nemen zij grote risico's die ze zich mogelijk niet kunnen permitteren. Daarom verken ik op dit moment of de voorbehouden van financiering en bouwkundige keuring een verplicht onderdeel kunnen gaan vormen bij de totstandkoming van een koopovereenkomst voor een woning door een consumentkoper. In dat geval worden de voorbehouden van financiering en bouwkundige keuring standaard onderdeel van het koopcontract.

Omdat dit een langdurig traject is waarbij aanpassing van het burgerlijk wetboek nodig is, verken ik ook oplossingen die op korte termijn het risico dat kandidaat-kopers nemen kunnen verkleinen. Dat kan onder andere door informatie over financiering en bouwkundige keuring vóór het tekenen van het koopcontract beschikbaar te stellen. Zo kan bijvoorbeeld een hypotheekverklaring, waarbij financiële instellingen op voorhand bevestigen dat de bieder een bedrag kan financieren, onverantwoorde financiële risico's bij de koper wegnemen. Samen met de makelaardij- en hypotheeksector ga ik aan de slag om te kijken of en hoe een hypotheekverklaring onderdeel van het koopproces zou kunnen worden.

Toegang tot nieuw aanbod

De kans op het vinden van een koopwoning mag niet afhankelijk zijn van het moment van toegang tot het woningaanbod. Op dit moment is er in sommige gevallen zoveel interesse in een woning dat degene die het eerste toegang heeft tot het nieuwe woningaanbod ook de meeste kans heeft om een woning te bezichtigen en een bod uit te brengen. Systemen van veel makelaars zijn erop gericht om nieuw woningaanbod eerst binnen eigen kringen te delen en daarna pas op openbare platforms zoals Funda of Huispedia. Daarmee wordt impliciet het hebben van een aankoopmakelaar als voorwaarde gesteld voor toegang tot de woningmarkt. Dat vind ik onwenselijk. De komende tijd ga ik met makelaarsorganisaties en relevante platforms in gesprek om te bepalen hoe de gelijkwaardigheid van platforms beter vormgegeven kan worden. Daarbij bekijk ik ook of en hoe gelijkwaardigheid van platforms onderdeel kan worden van de onder pad 1 genoemde verkenning van wetgeving.

Toewijzen nieuwbouw

De kans om een nieuwbouwwoning toegewezen te krijgen mag niet afhankelijk zijn van de contacten die iemand, al dan niet via de makelaar, heeft bij een ontwikkelaar. Ik heb geen aanwijzingen dat ontwikkelaars op grote schaal voorrang geven aan kopers met de juiste contacten, maar vind het wel belangrijk dat dit ook in de toekomst wordt voorkomen. Daarom wil ik dat nieuwbouwwoningen alleen worden toegewezen via een transparant proces, dat voor consumenten navolgbaar is. Alleen op die manier zijn gelijke kansen en onafhankelijkheid gewaarborgd. In gesprekken die ik met NEPROM, NieuwbouwOffice, NVM, Vereniging Eigen Huis en WoningBouwersNL in het kader van de motie Nijboer heb gevoerd, is mij duidelijk geworden dat de meeste ontwikkelaars die zijn aangesloten bij brancheorganisaties in veel gevallen reeds op hun website vermelden welk proces van toewijzing wordt doorlopen.⁶ De sectorpartijen hebben aangegeven zich te willen inzetten voor een transparante toewijzing van nieuwbouwwoningen en hun leden erop aan te spreken wanneer zij dit proces niet volgen.

Met de sectorpartijen werk ik verder aan afspraken over hoe te handelen wanneer blijkt dat ontwikkelaars afwijken van de vooraf vastgestelde toewijzingsprocedure. Ik verwacht van kandidaat-kopers die vermoedens hebben benadeeld te zijn door het handelen van de ontwikkelaar bij de toewijzingsprocedure dat zij zich bij NEPROM en WoningBouwersNL melden. De brancheorganisaties kunnen daarover vervolgens het gesprek aangaan met hun leden. NEPROM beschikt reeds over een onafhankelijke gedragscodecommissie, waar een consument die van mening is dat een NEPROM-lid bij de toewijzing niet integer handelt, een klacht kan indienen. Ik vertrouw erop dat alle partijen die werken met het toewijzen van nieuwbouwwoningen hun verantwoordelijkheid nemen om het proces van toewijzen van nieuwbouwwoningen eerlijk, duidelijk en voor alle kandidaat-kopers navolgbaar vorm te geven. Daarnaast zal ik in mijn contacten met de Vereniging Nederlandse Gemeenten wijzen op de instrumenten die gemeenten tot hun beschikking hebben om ontwikkelaars te bewegen tot het hanteren van een

⁶ Kamerstukken II, 2020/21, 32 847, nr. 731

transparant toewijzingsproces. Een mogelijkheid is het opnemen van de gewenste toewijzingsprocedure in de anterieure overeenkomst.

Tot slot

Met de in deze brief geschetste aanpak zet ik een stap voorwaarts om kopers en verkopers meer regie te geven over het koopproces. Met het nu ingezette traject geef ik invulling aan de wens van uw Kamer om misstanden bij makelaars te voorkomen. Ik heb de sector gewezen op een aantal inspanningen die ik van hen verlangen blijf met hen in gesprek over de voortgang met de verbeterstappen welke nog nader vorm zullen krijgen in het verbeterplan dat ik eind 2021 samen met de sector hoop te ondertekenen. Tegelijkertijd verken ik de mogelijkheden voor meer (wettelijke) kaders waarbinnen de branche zich mag bewegen, bijvoorbeeld in het biedproces. Ik blijf uw Kamer informeren over de voortgang op dit dossier en streef ernaar hierover voorjaar 2022 nader verslag te kunnen doen.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. K.H. Ollongren

Bijlage: het koopproces in het buitenland

Tijdens het Vragenuur van 7 september jl. heb ik de leden Nijboer (PvdA) en Boulakjar (D66) toegezegd om te kijken wat we kunnen leren van de manier waarop het koopproces is vormgegeven in Noorwegen en Australië.

Noorwegen

Zoals ik in de beantwoording van Kamervragen over voorkennis bij het bieden op woningen van april jl. heb aangegeven, laat het Noorse koopproces zich lastig vergelijken met het Nederlandse model.⁷ In nadere gesprekken die namens mijn ministerie met Noorse woningmarktexperts zijn gevoerd, is gebleken dat er een aantal verschillen zijn met het Nederlandse model: (1) biedingen van kandidaat-kopers zijn bindend; (2) verkopers moeten de kandidaat-kopers actief over de staat van de woning informeren; (3) het beroep van makelaar is in Noorwegen aan wettelijke eisen gebonden.

Bindende en transparante biedingen

Biedingen van kandidaat-kopers zijn in Noorwegen bindend. Dit heeft tot gevolg dat een kandidaat-koper ervan uit moet kunnen gaan dat – wanneer het bod wordt geaccepteerd – hij/zij gebonden is aan de aankoop van de woning. Het idee hierachter is tweeledig: enerzijds wordt er een groot belang gehecht aan het verschaffen van de juiste en volledige informatie over de (staat van de) woning (door de verkoper). Het Noorse model stelt per 1 januari 2022 wettelijke eisen aan de bouwtechnische keuring die de verkoper dient te laten uitvoeren ter voorkoming van beïnvloeding. Dit zorgt ervoor dat de koper niet in onzekerheid verkeert over de staat van de woning na aankoop. Tegelijkertijd wordt, parallel hieraan, van kracht dat kandidaat-kopers de woning moeten inspecteren voor zij een bod uitbrengen. Kopers kunnen zich niet bij de verkoper beklagen als zij informatie in de verkoopdocumentatie of het keuringsrapport hebben gemist of niet hebben gezien bij bezichtiging. Behalve de plicht om de (staat van de) woning te inspecteren dient de kandidaat-koper zeker te zijn van adequate financiële middelen.

Informatieplicht verkoper

Diverse conflicten die na aankoop van de woning ontstonden tussen koper en verkoper waren gevolg van onduidelijkheid over bij wie welke verantwoordelijkheid was belegd. In Noorwegen is de verkoper verantwoordelijk voor incorrecte en missende informatie richting kandidaat-kopers. Het Noorse gerechtshof stelt verkopers in dergelijke conflicten slechts verantwoordelijk voor de schade en/of foutieve informatievoorziening wanneer die resulteert in een schade van minimaal vijf procent van de woningwaarde. Als gevolg daarvan liepen ofwel de schades voor verkopers al snel flink in de papieren, of bleven kopers met behoorlijke kostenposten achter. Per 1 januari 2022 is het bedrag per wanneer verkopers moeten compenseren voor schades verlaagd naar 10.000 NOK (iets meer dan 1.000 euro).

⁷ Antwoord op schriftelijke vragen van het lid Nijboer over voorkennis bij het bieden op woningen (nr. 2021D14991)

Beroepsreglementering

In Noorwegen wordt het makelaarsberoep streng gereguleerd en is het verankerd in het vastgoedrecht. Bij vrijwel alle woningtransacties is in Noorwegen een makelaar betrokken. Veelal werken zij voor grote organisaties, waarvan er veel in handen zijn van de banken. Voordat men als makelaar aan de slag kan, dient een driejarige, universitaire, opleiding te worden gevolgd. Vervolgens dient, voordat een aankomend-makelaar zelfstandig transacties mag sluiten, een tweejarige stage te worden gelopen bij een erkende, zelfstandig werkend makelaar. Daarna mag men zich makelaar noemen. De opleiding van de aankomend-makelaar is gericht op de wet en regelgeving uit het vastgoedrecht en focust zich daarnaast op de ethische vraagstukken die het vak typeren. Een makelaar die de wet overtreedt kan (tijdelijk) zijn licentie verliezen. Het toezicht op naleving van makelaars en makelaarsorganisaties wordt uitgevoerd door *Finanstilsynet*, het Noorse equivalent van de Autoriteit Financiële Markten.

Voor de beroepsreglementering zoals in Noorwegen geldt, zie ik voor de Nederlandse situatie weinig aanknopingspunten. Sinds 2001 is het makelaarsberoep in Nederland vrij. De redenen daarvoor, waaronder dat titelbescherming weinig zegt over de feitelijke kwaliteit van de beroepsuitoefening van de makelaar, zijn nog altijd van toepassing. Bovendien acht ik het in het kader van passend overheidsingrijpen (in lijn met het kabinetsstandpunt) disproportioneel om nu tot beroepsreglementering over te gaan.⁸ Beroepsreglementering kan negatieve effecten voor bijvoorbeeld de concurrentie in de beroepsgroep (het kan gebruikt worden om nieuwe partijen uit te sluiten) en de innovatiekracht van een beroepsgroep hebben.

Tabel 1 Overzicht verschillen tussen Nederlandse en Noorse model

	Nederland	Noorwegen
Biedproces	Kandidaat-kopers pas gebonden aan bod na schriftelijk ondertekenen concept-koopovereenkomst en wettelijke bedenktijd	Kandidaat-kopers gebonden aan uitgebrachte bod
Staat van de woning	Koper heeft een onderzoeksplicht waarbij een verkoper niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor elk geconstateerd gebrek. Verkopers hebben mededelingsplicht, waarbij geldt dat de koper geïnformeerd dient te worden over de eigenschappen van de woning en het perceel	Verkoper is verplicht tot het laten uitvoeren van een bouwtechnische keuring, waarbij de overheid eisen heeft gesteld aan de inhoud van het keuringsrapport. Koper moet aan zijn onderzoeksplicht (kennisnemen van alle voorhanden stukken) hebben voldaan alvorens een bod wordt uitgebracht

⁸ Kamerstukken II, 1997/98, 24 036, nr. 82

	(bouwkundig en juridisch)	
Makelaarsberoep	Vrij beroep waarbij alleen bij brancheverenigingen aangesloten makelaars onder de zelf opgestelde erecoes vallen. Aangesloten makelaars moeten een makelaarsopleiding hebben gevolgd en vallen onder onafhankelijke tuchtrecht van de brancheverenigingen	Gereguleerd (in wet verankerd) waarbij verplichte scholing geldt in de vorm van driejarige bacheloropleiding (theorie) en tweejarig traject (praktijk) aan de hand van erkend makelaar alvorens zelfstandig transacties mogen worden gesloten

Australië

Het Australische koopproces kent weer andere karakteristieken dan het Noorse. In Australië geldt dat woningen in veel gevallen worden geveild, waardoor er zeer weinig tijd is voor kandidaat-kopers om over een bod na te denken. Om kopers te kunnen beschermen en prijsopdrijving te voorkomen kent Australië wetgeving die het makelaars verbiedt om lage of vage vraagprijzen te hanteren. Verkopend makelaars zijn verplicht om de vraagprijs dicht bij de verwachte koopprijs te stellen en de vraagprijs te motiveren. In het huidige Nederlandse model is die verantwoordelijkheid belegd bij de koper ter verkrijging van financiering bij een kredietverschaffer (taxatie).