

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

### 628

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het bericht dat de consument nog steeds onterechte kosten betaalt aan verhuurmakelaars* (ingezonden 23 november 2017).

Antwoord van Minister **Ollongren** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 8 december 2017).

Vraag 1

Kent u de uitzending van Kassa van 18 november 2017?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2 en 3

Wat zijn de regels ten aanzien van het berekenen van kosten door makelaars en woningbemiddelaars aan huurders? Is het woningbemiddelaars, die worden ingehuurd door verhuurders, toegestaan om een bedrag bij nieuwe huurders in rekening te brengen?

Maakt het uit onder welke titel kosten in rekening worden gebracht?

Antwoord 2 en 3

Zoals eerder aan uw Kamer aangegeven<sup>2</sup>, is de wet duidelijk dat aan de consument-huurder van woningen geen bemiddelingskosten, onder welke benaming dan ook, in rekening mag worden gebracht in het geval dat de bemiddelaar (ook) in opdracht van de verhuurder bemiddelt.

En de Hoge Raad heeft in oktober 2015<sup>3</sup> geoordeeld dat van bemiddeling in opdracht van de verhuurder (al) sprake is, wanneer de bemiddelaar op zijn website een woning van die verhuurder te huur aanbiedt. Dit wordt anders als de bemiddelaar de contactgegevens van de verhuurder vermeldt zodat de huurder buiten de bemiddelaar om met de verhuurder een huurcontract kan aangaan.

<sup>1</sup> Kassa, 18 november 2018

<sup>2</sup> Beantwoording van de vragen van het lid Kops over het bericht dat verhuurmakelaars een manier hebben gevonden om huurders extra op kosten te jagen (Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2016–2017, nr. 2649) en in de Kamerbrief over terugvordering bemiddelingskosten (Kamerstuk 27 926, nr. 251).

<sup>3</sup> Hoge Raad 16 oktober 2015, ECLI:NL:HR:2015:3099

#### Vraag 4, 5 en 7

Wat vindt u ervan dat bemiddelaars nog altijd kosten in rekening brengen bij nieuwe huurders? Hoe vaak komt dit voor?

Merkt u dat dit probleem toeneemt nu er te weinig huurwoningen beschikbaar zijn en huurders noodgedwongen meewerken aan dit ontoelaatbare gedrag?

Wat kan een huurder doen die ten onrechte heeft betaald aan een woningbemiddelaar?

#### Antwoord 4, 5 en 7

Het is ongewenst dat het nog steeds voorkomt dat bemiddelaars, al dan niet onder andere benaming, bemiddelingskosten van de consument-huurder verlangen, terwijl zij voor de verhuurder bemiddelen. Dit is immers volgens de wet verboden.

Huurders kunnen de ten onrechte aan hen in rekening gebrachte bemiddelingskosten binnen vijf jaar na dato terugvorderen, zo nodig met de hulp van een deurwaarder.

Ook de Woonbond is bekend met het signaal dat er nog steeds bemiddelaars zijn die ten onrechte bemiddelingskosten bij huurders in rekening brengen.

Op de website<sup>4</sup> adviseert de Woonbond de consument-huurder om de ten onrechte betaalde bemiddelingskosten terug te vorderen en staat een voorbeeldbrief voor terugvordering. Bovendien is op de website van de Woonbond een online check bemiddelingskosten te vinden aan de hand waarvan de consument-huurder kan beoordelen of hij kans maakt met het terugvorderen van de betaalde bemiddelingskosten.

Ik beschik niet over cijfers van de aantallen bemiddelaars die ten onrechte al dan niet verkapte bemiddelingskosten in rekening brengen. De verwachting is dat dit fenomeen afneemt na de eerdergenoemde uitspraak van de Hoge Raad van oktober 2015 en de wetwijziging van 1 juli 2016. Ik beschik niet over aanwijzingen dat de schaarste aan huurwoningen in bepaalde regio's deze afname remt.

#### Vraag 6, 9 en 10

Waarom is er geen einde aan deze illegale praktijken gemaakt? Waarom wordt hier blijkbaar onvoldoende tegen opgetreden? Hoe gaat u ervoor zorgen dat er vanaf nu wel opgetreden wordt?

Welke sancties kunnen bemiddelaars opgelegd krijgen als zij ten onrechte kosten in rekening brengen? Welke instantie houdt hier toezicht op?

In hoeverre houdt de Autoriteit Consument en Markt (ACM) actief toezicht of bemiddelaars zich aan de regels houden? Hoeveel zijn er al beboet?

#### Antwoord 6, 9 en 10

De wet is duidelijk, bemiddelaars mogen geen bemiddelingskosten (onder welke benaming dan ook) bij consument-huurders van woningen in rekening brengen als zij (mede) in opdracht van de verhuurder bemiddelen.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) ziet toe op de naleving van consumentenbescherming. Op de website<sup>5</sup> van de ACM en op haar informatieloket voor consumenten, ConsuWijzer<sup>6</sup>, is informatie te vinden over welke kosten de bemiddelaar wel en niet in rekening mag brengen en hoe de consument-huurder kan weten of een huurbemiddelaar een opdracht van de verhuurder heeft gekregen. Huurders aan wie ten onrechte bemiddelingskosten in rekening zijn gebracht kunnen daarvan melding maken bij de ACM. Bij structurele overtredingen kan de ACM verschillende instrumenten (boete of last onder dwangsom) inzetten om bemiddelaars die ten onrechte bemiddelingskosten bij de huurder in rekening brengen aan te pakken en te zorgen dat zij deze praktijken stoppen. De ACM heeft dit in het recente verleden ook gedaan. In 2015 heeft de ACM onderzoek gedaan naar vier bemiddelaars, hetgeen leidde tot aanpassing van de werkwijze bij drie van die bemiddelaars en een last onder dwangsom voor de vierde bemiddelaar.

<sup>4</sup> <https://www.woonbond.nl/woning-zoeken-recht/bemiddelingskosten>

<sup>5</sup> <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoppen-aan-consumenten/huurbemiddeling>

<sup>6</sup> <https://www.consuwijzer.nl/huis-tuin/makelaar-notaris/welke-kosten-mag-huurbemiddelaar-rekenen>

#### Vraag 8

Wat moet een huurder doen die een woning niet krijgt toegewezen, omdat hij of zij geen vergoeding wil betalen aan de bemiddelaar? Is er een reële kans dat een huurder dan nog wel de woning krijgt, of kan er beter eerst betaald worden en erna teruggevorderd (met al het gedoe van dien)?

#### Antwoord 8

De aspirant-huurder kan niet afdwingen dat de verhuurder, de opdrachtgever van de bemiddelaar, zijn woning aan de betreffende aspirant-huurder verhuurt; het staat eigenaren vrij om te bepalen aan wie zij hun woning verhuren<sup>7</sup>.

Hoe meer huurders hun ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten terugvorderen, des te minder lucratief wordt het voor bemiddelaars om nog steeds bemiddelingskosten aan aspirant-huurders te vragen. En hoe meer huurders melding doen bij de ACM van de ten onrechte aan hen in rekening gebrachte bemiddelingskosten, des te eerder zal blijken van structurele overtredingen van het verbod op het vragen van bemiddelingskosten aan consument-huurders van woningen, waarna de ACM kan besluiten tot optreden.

---

<sup>7</sup> Dit is anders bij woningcorporaties die een toewijzingsbeleid op basis van inschrijvingsduur voeren. Bovendien moeten woningcorporaties bij de toewijzing van woningen in het gereuleerde segment een maximuminkomensgrens hanteren. Maar woningcorporaties maken hierbij in het algemeen geen gebruik van bemiddelaars.