



Van: Vereniging Eigen Huis

Datum: 28 juni 2021

Gebrek aan transparantie leidt tot oneerlijke biedingspraktijken

Vereniging Eigen Huis krijgt regelmatig signalen van leden die duiden op een gebrek aan transparantie in het biedingsproces bij het kopen en verkopen van een woning en de soms dubieuze rol die makelaars hierbij spelen. De laatste maanden nam het aantal signalen sterk toe. Ook in de media verschenen steeds meer berichten over woningzoekenden die zich benadeeld voelden in het koopproces. Het was voor ons de reden om het Meldpunt Oneerlijke Biedingspraktijken te openen, waarin consumenten anoniem en vertrouwelijk hun verhaal konden doen en wij de problematiek beter in kaart konden brengen.

Van 31 maart tot en met 3 juni 2021 kwamen er in het meldpunt zeshonderd meldingen binnen van kopers en verkopers die zich benadeeld voelden bij het zoeken, het kopen of verkopen van een woning. De voorbeelden in de media vormen dus geen uitzondering. We kunnen spreken van een serieus probleem op de woningmarkt. Ruim de helft van de meldingen heeft betrekking op ervaringen die in 2021 zijn opgedaan. Bijna een kwart van de meldingen gaat over 2020. De meldingen zijn afkomstig uit het hele land, maar absoluut gezien het vaakst uit de grote steden, en de steden en dorpen daaromheen.

Analyse van de meldingen

Vrijwel alle meldingen zijn terug te leiden tot één hoofdoorzaak: het gebrek aan transparantie in het koopproces. Er gelden maar weinig duidelijke regels, waardoor houvast en controle voor de consument praktisch niet mogelijk is. Informatie kan selectief worden gedeeld, wat maakt dat degene die wel over informatie beschikt een betere positie heeft. Dit werkt misbruik in de hand, zeker nu de woningmarkt zo oververhit is. Het grote grijze gebied in de regelgeving in de makelaardij maakt het makkelijk voor makelaars om de eigen gang te gaan, met negatieve ervaringen van consumenten en misstanden van professionals tot gevolg.

De meldingen gaan over:¹

- Vriendjespolitiek onder makelaars waarbij makelaars informatie over biedingen uitwisselen en/of kopers zonder aankoopmakelaar op achterstand zetten.
- Bewuste prijsopdrijving door het handelen met voorkennis. Bieders krijgen het gevoel tegen elkaar te worden uitgespeeld.
- Makelaars die hun eigen belang voor dat van de opdrachtgever stellen. Bijvoorbeeld door aan te sturen op verkoop van de woning aan een (persoonlijke) relatie, een belegger, of een koper die zelf ook een huis te verkopen heeft.
- Oneerlijke procedure van gesloten bieden, omdat de procedure niet duidelijk was, niet goed toegepast is of tussentijds is gewijzigd. Zo komt het regelmatig voor dat de onderhandeling na de afronding van een inschrijving doorgaat.
- Geen eerlijke kans hebben om te bezichtigen. Deze meldingen zijn vooral afkomstig van consumenten die niet tijdig geïnformeerd zijn over het

¹ Voor een uitgebreide analyse zie www.eigenhuis.nl/meldpunt.



woningaanbod omdat voorafgaand aan publicatie op Funda de woning al circuleert in systemen waar alleen makelaars en hun klanten toegang toe hebben. Soms moeten woningzoekenden alvorens te mogen bezichtigen een bod uitbrengen of een (financiële) vragenlijst invullen.

- Oneerlijke nieuwbouwtoewijzing. Ook in de nieuwbouw is de toewijzingsprocedure niet transparant en worden woningen dikwijls toegespeeld aan relaties van de makelaar en/of de ontwikkelaar.
- Biedingen die niet doorgegeven worden. Het betreft meldingen van zowel kopers als verkopers over hogere biedingen of biedingen met een voorbehoud die niet doorkomen.
- Mondelinge akkoorden die worden verbroken. Hoewel veel kopers weten dat een mondelinge akkoord geen juridische waarde heeft, zijn zij gefrustreerd over het feit dat na mondelinge toezegging de aankoop toch niet doorgaat, omdat naderhand een hoger bod binnenkwam.
- Het onder druk gezet worden om voorbehouden te laten vallen. Uit de meldingen ontstaat het beeld dat kopers die afzien van hun financieringsvoorbehoud dat niet altijd doen omdat ze (nagenoeg) zeker zijn van de benodigde financiering, maar op die manier interessanter lijken voor verkopers. Kopers die geen financieringsvoorbehoud opnemen zijn dus waarschijnlijk niet altijd vermogender, maar meer risicobereid.
- Slechte communicatie of inzet van de makelaar, oneerlijke of gebrekkige informatie en frustratie over het feit dat achteraf geen duidelijkheid wordt gegeven over de reden van afwijzing.

Aanbevelingen voor een transparanter en eerlijker (ver)koopproces

Verbeteringen in het koopproces gaan volgens Vereniging Eigen Huis langs twee met elkaar verbonden lijnen. Allereerst moet er serieus werk gemaakt worden van een transparant (ver)koopproces. Verkopers moeten over dezelfde informatie beschikken als hun makelaar en kopers mogen onderling geen informatieachterstand ervaren. Het biedingssysteem moet controleerbaar zijn, wat toezicht op de praktijk van de makelaardij beter mogelijk maakt. Technologische toepassingen kunnen hierbij helpen.

Daarnaast moet het kader waar makelaars binnen handelen strakker gedefinieerd worden. De beroeps- en gedragscodes zijn zo algemeen geformuleerd, dat ze multi-interpretabel zijn en niet toereikend om misstanden te voorkomen. Daarbij zijn er ook meldingen die wel in strijd zijn met de codes, wat laat zien dat het bestaande toezicht discutabel is. Wanneer de zelfregulering van de makelaardij niet tot voldoende resultaten leidt, moet onderzocht worden of en hoe transparantie bij woningtransacties wettelijk kan worden afgedwongen.

Afsluitend

Oneerlijke biedingspraktijken spelen vooral in een markt waarbij de vraag (veel) groter is dan het aanbod. Duidelijke afspraken die het koopproces transparant laten verlopen hebben in elke woningmarkt en op elk moment een positieve impact. Door juist nu de problemen aan te pakken, kunnen vele kopers en verkopers op een eerlijke en prettige manier een huis kopen en verkopen.