

# Oneerlijke biedingspraktijken

Vereniging Eigen Huis – juni 2021

## Aanleiding Meldpunt 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 rol die makelaars hier mogelijk in spelen. Omdat de vereniging graag wil weten hoe groot dit probleem is en wat de ervaringen van consumenten zijn, werd het 'Meldpunt oneerlijke biedingspraktijken' geopend.

Van 31 maart tot en met 3 juni 2021 kwamen er op het meldpunt van Vereniging Eigen Huis 600 meldingen binnen van kopers en verkopers die zich benadeeld voelden bij het zoeken naar, of het kopen of verkopen van een woning. Dit verslag is een beknopte analyse van die meldingen.

## Specificaties meldingen

Hieronder een aantal specificaties van de meldingen.

Meest genoemde plaatsen	Aantal meldingen	Meest genoemde plaatsen	Aantal meldingen
Utrecht	39	Eindhoven	7
Amsterdam	33	Rijswijk	7
Rotterdam	22	Breda	6
Den Haag	19	Hilversum	6
Haarlem	18	Leiden	6
Amersfoort	17	Arnhem	5
Almere	10	Barendrecht	5
Leeuwarden	8	Ede	5
Nijmegen	8	Groningen	5
Zoetermeer	8	Maarssen	5

Tabel 1: Plaats waar melding betrekking op heeft (minimaal 5 meldingen)

Jaartal	Aantal meldingen
2021	351
2020	143
2019	33
2018	27
2017	11

Tabel 2: Jaartal waar melding betrekking op heeft (vanaf 2017)

Type transactie	Aandeel meldingen
Bestaande bouw – aankoop	79%
Bestaande bouw – verkoop	11%
Nieuwbouw	10%

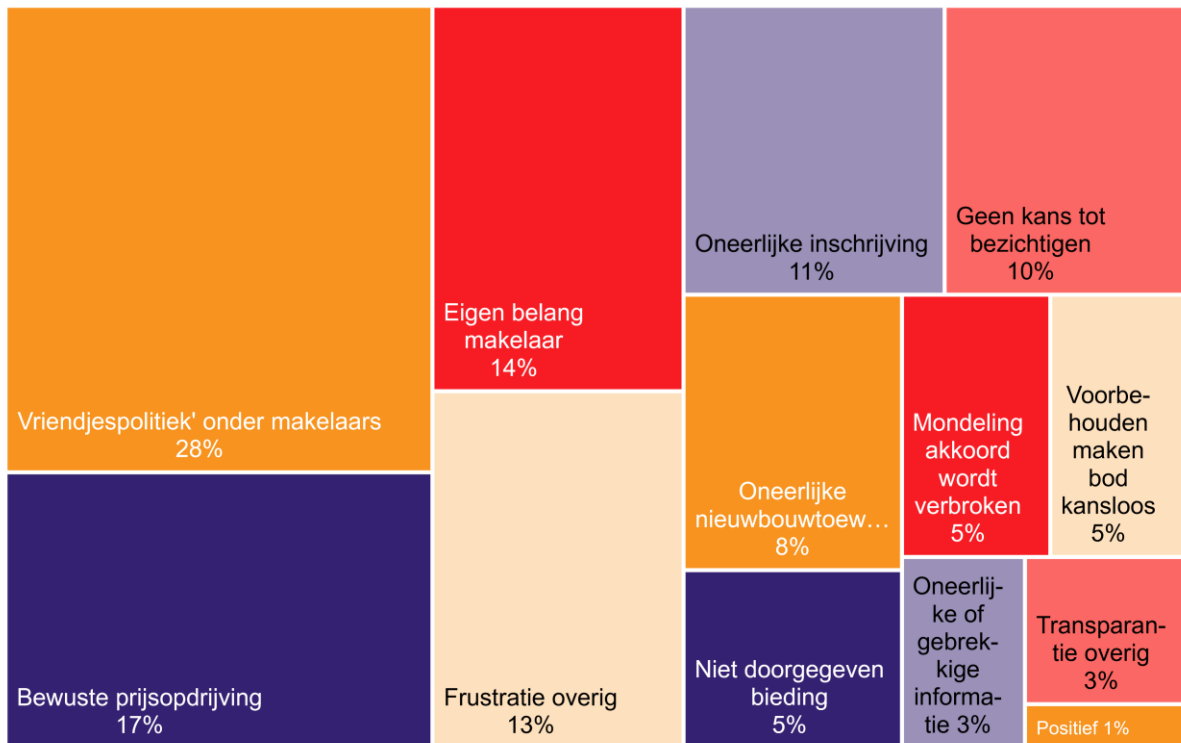
Tabel 3: Type transactie waar melding betrekking op heeft

### Leeswijzer

De klachten uit de meldingen zijn onderverdeeld in 13 hoofdcategorieën met een aantal subcategorieën. Een melding kan uit meerdere typen klachten bestaan waardoor het totaal niet optelt tot 100%.

In de blokgrafieken is aangegeven waarop de meeste meldingen betrekking hebben. Om een beeld te geven van de aard van de meldingen zijn enkele passages van de reacties als voorbeeld opgenomen. Alle reacties zijn geanonimiseerd om de vertrouwelijkheid te waarborgen. De teksten van sommige meldingen zijn soms gecorrigeerd en geredigeerd omwille van de leesbaarheid, zonder dat daardoor de inhoud en strekking van de melding is veranderd.

## Waarover gaan de meldingen over oneerlijke biedingspraktijken?



## Vriendjespolitiek onder makelaars (28%)



Eén van de meest beschreven klachten is het doorspelen van biedingen net voor of na het sluitingsmoment van een inschrijving. Volgens melders bellen makelaars elkaar onderling om biedingsbedragen uit te wisselen en hun klant te informeren hoe ze daarmee een iets beter een bod kunnen doen. Ook zijn er veel klachten over bezichtigingen of biedingen die alleen via een aankoopmakelaar mogen lopen. Kopers zonder aankoopmakelaar staan daardoor op achterstand. Een aantal meldingen beschrijft vermoedens van kartelvorming tussen lokale makelaars.

Tijdens mijn eerste gesprek met mijn makelaar zei hij dat als ik een huis wil bezichtigen, ik de afspraak via hem moet maken. Hij kent alle andere makelaars in (*plaats*) en als ik zelf bel, dan zeggen ze volgens hem dat er geen mogelijkheid is om te bezichtigen. De consequentie is dat iedereen wel een makelaar moet nemen en ze hiermee hun markt beschermen.

Oneerlijke biedingspraktijken zijn hier aan de orde van de dag. De meeste makelaars geven ronduit toe dat ze bij een gelijk of zelfs iets beter bod van ons liever in zee gaan met een koper die wel een aankoopmakelaar heeft. Ik zou het een 'nieuwe normaal' willen noemen. Dit systeem wordt door de makelaars in stand gehouden omdat ze hierdoor zowel bij de verkopers- als koperskant geld kunnen verdienen.

Het biedingsproces is niet eerlijk. Klanten van de makelaar krijgen de mogelijkheid om na alle biedingen een extra bieding te doen; privilege van de eigen klant noemt de makelaar het. Door dit soort praktijken worden de eigen successen in stand gehouden.

Toen wij het huis bekeken bood de makelaar zijn diensten aan als aankoopmakelaar. Hij waarschuwde ons expliciet: 'zonder makelaar heb je eigenlijk geen kans in (*plaats*), omdat het toch ons kent ons is', om vervolgens zijn kaartje af te geven.

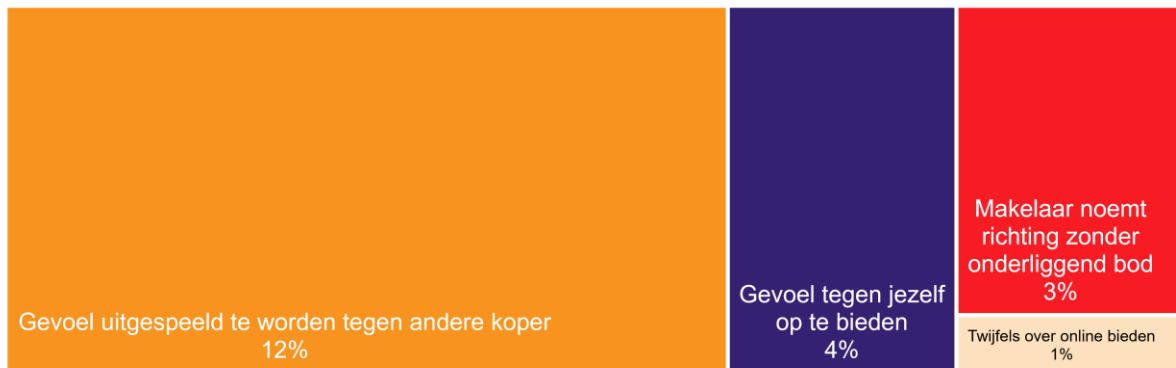
Eerst wilden wij zonder een aankoopmakelaar een huis kopen omdat wij best zelfstandig zijn en goed onderzoek kunnen doen op verschillende websites. Maar we kwamen er snel achter dat er meer aan de hand is. Bezichtigingen die na paar minuten vol zitten en mensen die 'toevallig' hoger bieden dan wij hebben er voor gezorgd dat wij ons ook hebben moeten neerleggen bij dit spel van de makelaars. Wij zijn wij nu op zoek naar een aankoopmakelaar.

Rond de sluitingstijd van de biding werd er nog veel heen en weer gebeld en werd de prijs op het laatste moment enorm opgedreven doordat makelaars elkaar doorgeven wat de biedingen zijn en anderen de kans krijgen daar nog over heen te gaan, ook na sluiting van de bidingstermijn.

Na de sluiting van de biedingen op ons huis zaten wij bij onze makelaar om de verschillende biedingen door te nemen. Op dat moment kwam een andere makelaar met het bericht dat er zojuist alsnog een hoger bod was uitgebracht. Dat bevreedde ons en we zijn maar akkoord gegaan, maar ons bekreep het gevoel dat onze makelaar zijn collega had ingeseind.

Wat onmiddellijk opvalt is dat iedere hypotheekadviseur tegen ons zegt dat wij echt een aankoopmakelaar moeten hebben om een bezichtigingsafspraak binnen te kunnen halen en dat een bod dat niet via een makelaar is gedaan, ook niet in behandeling wordt genomen.

## Bewuste prijsopdrijving (17%)



Doordat biedingen worden doorgegeven tussen verkopend makelaars en bidders (al dan niet met makelaar), is er feitelijk geen sprake van een 'blinde' bieding, maar wordt er gehandeld met voorkennis. Bidders krijgen het gevoel tegen elkaar te worden uitgespeeld. Sommige aspirant-kopers betwijfelen of er werkelijk hogere of andere biedingen zijn. Zij hebben geen mogelijkheid dit te verifiëren. Andere melders storen zich aan de verkopend makelaar, die al tijdens de bezichtiging de hoogte van een goed bod noemt. De vraagprijs lijkt in die gevallen niet richtinggevend te zijn.

Nadat de verkoper aan zijn makelaar had doorgegeven dat hij ons bod accepteert belde die makelaar ons en vertelde dat we tóch niet het beste bod hadden gedaan. We kregen wel nog een kans om ons bod te verhogen vanwege de 'gunfactor' van de verkopers. Gelukkig belde de verkoper ons kort daarna zelf om ons te feliciteren.

De makelaar heeft het exacte bedrag niet gezegd, maar vertelde alle kijkers al bij de bezichtiging dat hij een voorstel heeft liggen van meer dan x euro boven de vraagprijs. Hierdoor dwingt hij kijkers om minimaal een hoger bod te doen.

Ik vind het verdacht dat het huis al drie maanden te koop stond. Precies op het moment de dag dat ik bied word ik direct overboden. Dat is volgens mij geen toeval.

Tot onze verbazing werden wij na ons schriftelijke bod door de verkoopmakelaar gebeld met de mededeling dat de verkopers een extra biedingsronde wilden. Zodoende hebben wij extra geld neergelegd om het huis te kunnen kopen. Toen wij hierover met verkopers spraken vertelden zij ons dat ze daar niets van wisten en dat de makelaar dat op eigen initiatief en buiten hen om had geregeld.

Wij werden gebeld door de makelaar die vertelde dat de afspraak voor bezichtiging niet door kon gaan. Wij konden wij wel komen als wij een bod wilden doen, maar dat moest dan binnen 2 uur. De makelaar had al een bieding waar de verkoper volgens hem al akkoord mee was gegaan, behalve als er die dag nog een hoger bod zou komen. Pas later bleek dat er nog geen akkoord was.

De aankoopmakelaar belde net voor sluiting van de biedprocedure met de verkoopmakelaar en vroeg hoeveel zijn klant boven de hoogste bod moest gaan om het pand alsnog te kunnen kopen. Hierna werd de koper gebeld. Die heeft zijn eerdere bod verhoogd zoals door de aankoopmakelaar werd geadviseerd.

Ik heb het sterke vermoeden dat de tegenbiedingen waar de makelaar mee schermde niet bestonden of niet klopten, waardoor ik voor mijn gevoel veel te veel heb betaald voor mijn woning. Ik kon de andere biedingen op geen enkele manier zien.

### Eigen belang makelaar (14%)



Klachten over makelaars die handelen in hun eigen belang beschrijven ervaringen waarbij de makelaar de woning zelf koopt of aandringt op verkoop aan een (persoonlijke) relatie. Niet zelden gebeurt dit nadat de woning op de markt is aangeboden, waardoor geïnteresseerde kopers zich gebruikt voelen omdat hun bod alleen tot doel had om de marktprijs te bepalen. Daarnaast ontvingen we meldingen van kopers die door de makelaar langs een bevriende hypotheekadviseur of notaris worden gestuurd. Afname van deze diensten van derden zouden de kansen van de koper verbeteren. Kopers die zelf ook een huis te verkopen hebben, hebben bij diverse makelaars ook een streepje voor, zo blijkt uit de meldingen. En tot slot vallen in deze categorie klachten van kopers en verkopers over makelaars die de woning gunnen aan beleggers. Bij een enkele melding bestaat het vermoeden dat tussen makelaar en belegger vooraf afspraken zijn gemaakt.

Na drie maanden bleek dat de makelaar het huis zelf had gekocht. Hij knapte het huis met veel verf op en zette het vervolgens voor het dubbele bedrag te koop. We voelen ons opgelicht en bedrogen. We vinden dat de makelaar niet transparant en integer handelde, hij wist immers ons bod.

De makelaar een heeft lijstje met namen van kopers. Bij binnenkomst vraagt hij of ik mijn woning nog moet verkopen. Zodra ik nee zeg, wordt er een kruisje achter mijn naam gezet en is de makelaar niet meer bereid mij verder te helpen.

Het nieuwe aanbod wordt eerst gepresenteerd aan belangstellenden die te kennen geven ook bij deze makelaar hun woning te willen verkopen. Dat werd bevestigd tijdens een gesprek hierover.

Nadat de woning was verkocht bleek dat de koper een medewerker is van het makelaarskantoor waar de woning in de verkoop was. Deze medewerker heeft ook de e-mailscorrespondentie bij de verkoop gevoerd.

De makelaar mailt ons 24 uur voor de bezichtiging een biedingsformulier waarop staat vermeld dat bieders die ook een financiering via hem regelen meer kans maken.

De makelaar die het huis verkocht raadde me vervolgens hun eigen hypotheekadviseur aan voor de financiering. Zo zou de koopprijs ook passend getaxeerd worden, want ze kennen een aantal taxateurs waarop ze 'invloed' hebben. Dit werd me zonder blikken of blozen verteld.

Wij zijn onder druk gezet door onze eigen makelaar om het huis te verkopen aan een medewerker van zijn kantoor. Wij kwamen er pas later achter dat hij biedingen van anderen heeft genegeerd. Hij heeft de courtage gevraagd terwijl hij feitelijk niets meer heeft gedaan dan het huis aan z'n medewerker verkopen.

De woning bleek al voor onze bezichtiging zijn verkocht aan een bevriende opkoper. Dat was ruim voordat de biedingstermijn eindigde.

Ik heb het sterke vermoeden dat mijn verkoopmakelaar ook voor de koper werkte. Dit heb ik gemerkt aan zijn kameraadschappelijke omgang met de koper, die ik pas bij de overdracht zag. De makelaar heeft bij mij aangedrongen om het bod van deze koper te accepteren. Dat heb ik niet gedaan want ik vond het te laag. De makelaar vond mijn tegenbod te hoog maar ik heb toch volgehouden.

Later zijn wij erachter gekomen dat de verkopend makelaar (die ons tijdens bezichtigingen rondleiding heeft gegeven) zelf de woning heeft gekocht.

Na de verkoop bleek de koper een belegger te zijn die via onze makelaar het huis ging verhuren. Bij het te huur aanbieden gebruikte de makelaar zonder toestemming de foto's van het huis, dezelfde waar wij voor betaald hadden.



## Oneerlijke inschrijving (11%)



Uit de meldingen blijkt dat bieden per inschrijving de meest gebruikte procedure is. Kopers vinden het erg frustrerend dat in veel gevallen na de sluiting van de inschrijving een volgende inschrijfronde (biedingsronde) volgt. Soms is dat expliciet; de hoogste bidders krijgen de vraag nog eenmaal een bod in te brengen, hoewel dat vaak vooraf niet is verteld. In andere gevallen is het impliciet; in eerste instantie afgewezen bidders kunnen hun bod alsnog ophogen, waarmee de tot dan toe hoogste bidder opnieuw in onderhandeling moet. Andere klachten gaan over tussentijdse wijzigingen van de biedingsstrategie, bijvoorbeeld wanneer de woning al voor het sluiten van de inschrijving blijkt te zijn verkocht. Ook bidders die geen uitleg krijgen waarom zij zijn afgewezen of wat het winnende bod was, is een veelgehoorde ergernis.

Bij en na de bezichtiging hoorden wij dat we een schriftelijk eindbod moesten uitbrengen. Tot onze verbazing werden wij hierna teruggebeld met de mededeling dat er een tegenbod was en dat de verkopers een extra kijkersronde overwogen. Toen wij de verkopers spraken vertelden die dat de makelaar dit op eigen initiatief heeft gedaan en dat de makelaar de verkoopprijs ver boven hun eigen vraagprijs heeft opgevoerd.

Na de biedingsronde werden wij gebeld door onze aankoopmakelaar die vertelde dat de verkopende partij toch niet wilde verkopen voor het hoogste bod. De verkoopmakelaar heeft alle bidders opgeroepen om nogmaals een hoger bod te doen.

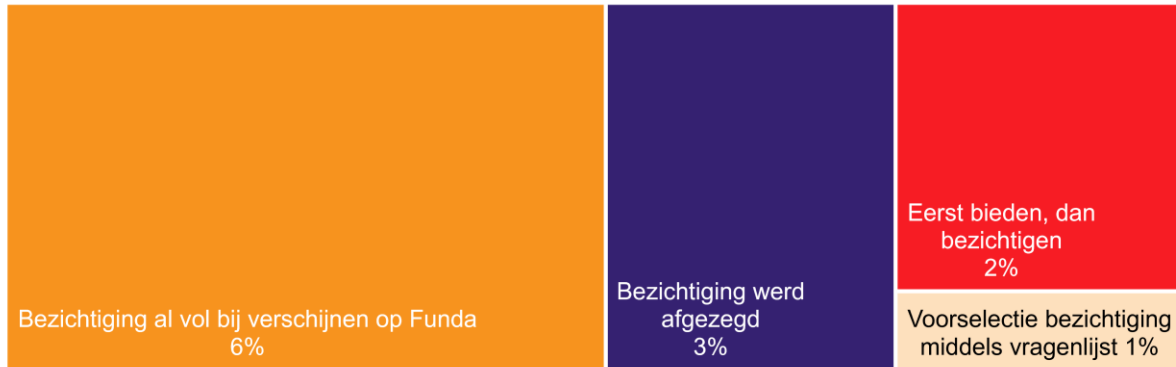
Wij zijn zeer teleurgesteld zijn in het feit dat de makelaar zich niet heeft gehouden aan de door hem zelf opgestelde verkoopprocedure. Juridisch zal dit wellicht net binnen de lijntjes passen, maar dit is verre van fatsoenlijk zakendoen.

De makelaar gaf aan dat we nog even de tijd hadden om na te denken over een bod. Zij zou er pas na het weekend mee verder gaan. Maandag een bod doen was prima. Maar toen wij maandagochtend belden was er al een ander bod geaccepteerd.

Een van onze kinderen kreeg het advies een gesloten envelop met € 5.000 in te leveren als hij/zij mee wilde bieden op een woning in (*plaats*).

Bij de bezichtiging vroeg ik de makelaar of de verkoop op inschrijving gaat. Hij zei dat het goed is als ik maandag een bod doe. Ik vroeg hem of er dan tegen elkaar wordt opgeboden. Het antwoord was 'nee, het is een verkapte inschrijving met eindvoorstel zonder deadline'. Woensdag belde de makelaar met het verhaal dat ik het wel hoogste bod had, maar dat er een nieuwe bidder was met een aankoopmakelaar, die toch nog iets meer wil betalen. Als ik dat bijlegde dan was de woning van mij. Ik heb dit gedaan maar ik heb er een heel naar gevoel aan overgehouden.

## Geen kans tot bezichtigen (10%)



Voordat een te koop staande woning op Funda komt, zijn veel makelaars al op de hoogte van het nieuwe woningaanbod. Op plekken waar de woningmarkt overspannen is, betekent dit vaak dat bezichtigingsmomenten volgeboekt zijn wanneer huizenzoekers Funda raadplegen. Meerdere woningzoekenden maken in ons meldpunt daar melding van. Een aantal melders beklagt zich over een bezichtiging die werd afgezegd, vaak omdat de woning in de (korte) tussentijd werd verkocht. In enkele meldingen wordt verteld hoe gegadigden pas mogen bezichtigen nadat zij een bod uit hebben gebracht. En een enkeling geeft aan een selectieprocedure te moeten doorlopen om te mogen bezichtigen waarbij een vragenlijst moet worden ingevuld. Zij moeten bijvoorbeeld van tevoren aangegeven of ze zich laten bijstaan door een aankoopmakelaar, of dat zij van plan zijn een financieel of bouwkundig voorbehoud op te nemen.

Ze schrijven op Funda dat als je een NVM aankoopmakelaar hebt je mag komen bezichtigen, en zonder aankoopmakelaar mag dat misschien (\*). Wij hebben geen aankoopmakelaar. Maar als wij een afspraak proberen in te plannen krijgen wij geen mail terug en worden niet teruggebeld. Een paar dagen later zien we dan dat het huis onder bod is. Ik snap niet dat zij ons en anderen zomaar mogen uitsluiten.

(\*) *“Ben je dan echt serieus geïnteresseerd en wil je bezichtigen? Reageer dan via je eigen aankoopmakelaar; vul het contactformulier in op Funda of op onze site. N.B: met je eigen nvm-aankoopmakelaar weet je 100% zeker dat je het huis kunt bezichtigen.”*

Het is mij meerdere keren overkomen dat ik om 5 uur 's morgens een verzoek voor een bezichtiging heb gedaan voor een huis dat in die nacht op Funda te koop kwam. Na twee dagen krijg ik te horen krijgen dat alle bezichtigingen al ingepland zijn voor klanten die belden na 9.00 uur 's morgens.

Wij zijn al een paar jaar op zoek naar een kleiner huis, maar vissen steeds achter het net omdat de mensen die zich hebben verbonden aan een aankoopmakelaar minstens 1 dag eerder de huizen krijgen doorspeeld. Na publicatie op Funda zijn de huizen zelfs niet meer te bezichtigen!

Er zijn nu makelaars die vragen om een bod uit te brengen, voordat je een bezichtiging kan afspreken. Je zit er niet aan vast zeggen ze, maar hoe breng je een bod uit op een woning die je niet hebt kunnen bekijken? Dat voelt vooral als voordeel voor de makelaar; die kan kiezen uit de biedingen en kan met minimale inspanning maximaal resultaat halen.

We moesten op voorhand doorgeven of we al een gesprek hadden gehad bij een hypotheekadviseur en wat daarmee ons maximale koepbudget was. Dit was de voorselectie om te mogen bezichtigen.

Onlangs heb ik wederom een voorselectie-formulier moeten invullen vóórdat ik naar de gewenste woning mocht kijken. De makelaar bepaalt dus wie er in aanmerking komt voor de aankoop van de woning. Ik vind het van de zotte dat ik zelf niet mag bepalen welk huis ik wil bezichtigen.

Verkopend makelaar gaf aan geen biedingen te accepteren van kopers die geen bezichtiging hadden gedaan. Maar de bezichtigingen waren al een uur nadat het huis op de 'interne NVM huizensite' volgeboekt. Het gevolg is dat je niet eens de kans krijgt om

een bod uit te brengen als je geen aankoopmakelaar hebt. Deze manier van werken is alleen interessant voor de makelaar die met minder gedoe een huis toch wel ruim boven de vraagprijs gaat verkopen.

Het is in (*plaats*) niet mogelijk een woning te kopen zonder aankoopmakelaar. Voordat de woning op Funda verschijnt zijn de bezichtigingen al volgeboekt door klanten met een aankoopmakelaar.

Twee dagen voor onze geplande bezichtiging ontvingen wij bericht dat de woning al is verkocht. Wij hebben de makelaar gebeld en gezegd dat wij verbaasd zijn over deze manier van zakendoen. Hij gaf aan dat dit de werkwijze van alle makelaars is en hij hierin verder niets voor ons kon betekenen.

## Onerlijke nieuwbouwtoewijzing (8%)



Ongeveer 10% van de meldingen betreft klachten over de verkoop van nieuwbouwwoningen. Ook in ons meldpunt nieuwbouw dat we in 2017 startten krijgen we de laatste maanden weer dergelijke meldingen. Door het gebrek aan transparantie is niet navolgbaar of de toewijzing eerlijk verloopt. Dat resulteert volgens een aantal meldingen in toewijzingen aan relaties en andere bekenden. Woningen blijken dan al verkocht op het moment dat de officiële verkoop start. Sommige melders vertellen dat zij gevraagd worden te bieden op een nieuwbouwwoning. De woningen worden dan gegund op basis van prijs.

Op de informatiedag gonsde het al van de geruchten over oneerlijk toewijzen aan vriendjes. Er liepen enkele stellen rond die al lieten vallen dat ze wisten dat ze een woning kregen nog voor het toewijzen van de woningen en het tekenen van de koop overeenkomst.

Om in te mogen schrijven moet je veel financiële gegevens verstrekken zoals loon, schulden en of je een financieel voorbehoud wilt. Op basis daarvan wordt gekozen. Dit proces is oneerlijk en kan zelfs discriminerend zijn omdat inschrijvers die meer risico durven nemen of meer verdienen voorkeur krijgen. Anderen die bijvoorbeeld een voorbehoud van financiering invullen, worden buitengesloten. Voor een nieuwbouwproject waarop iedereen kan inschrijven zouden alle inschrijvers gelijke kans moeten maken.

In de wijk met beperkt aantal nieuwbouwwoningen die bedoeld zijn voor jonge gezinnen heeft één investeerder 12 gezinswoningen weten te bemachtigen. De Bentley met trekhaak is inmiddels een begrip in onze buurt.

Om je aan te melden moet je een formulier invullen waarbij steeds meer informatie wordt gevraagd; of je voorbehoud van financiering nodig hebt, hoeveel je verdient, welke relatie je met je partner hebt. Als ik de verkopend makelaar vraag hoe de selectie dan verloopt, dan zeggen ze dat de ene keer de makelaar een kandidaat kiest en de andere keer de projectontwikkelaar. Men zegt het niet hardop, maar ik krijg de indruk dat men selecteert op kandidaten die inschrijven zonder voorbehoud van financiering.

Voor nieuwbouwwoningen in (*plaats*) krijgen geïnteresseerden voorrang als ze zonder financieringsvoorbehoud willen kopen.

Voor de nieuwbouwwoningen zou eerst worden geloot tussen de inschrijvers, maar dit werd veranderd en de huizen werden verkocht aan de hoogste bidders. We hebben onze inschrijving ingetrokken omdat we niet wensen mee te werken aan deze prijsopdrijving.

De makelaar geeft aan dat wij onze kans enorm kunnen vergroten als wij zonder voorbehoud van financiering bieden.

Ik heb de verkopende makelaar maandag gebeld en ze gaf aan dat er vrijdag geloot zou worden. Ik kon me inschrijven op de website en dat heb ik dinsdagavond gedaan. Toen ik woensdagmiddag belde met de vraag of mijn inschrijving goed was doorgekomen werd mij verteld dat er woensdagochtend was al geloot. De informatie klopte dus niet.

De laatste 14 nieuwe woningen zijn tegen opbod verkocht, dus geen vast prijs meer. Daarbij mag je één bod op één woning uitbrengen.

## Niet doorgegeven bieding (5%)



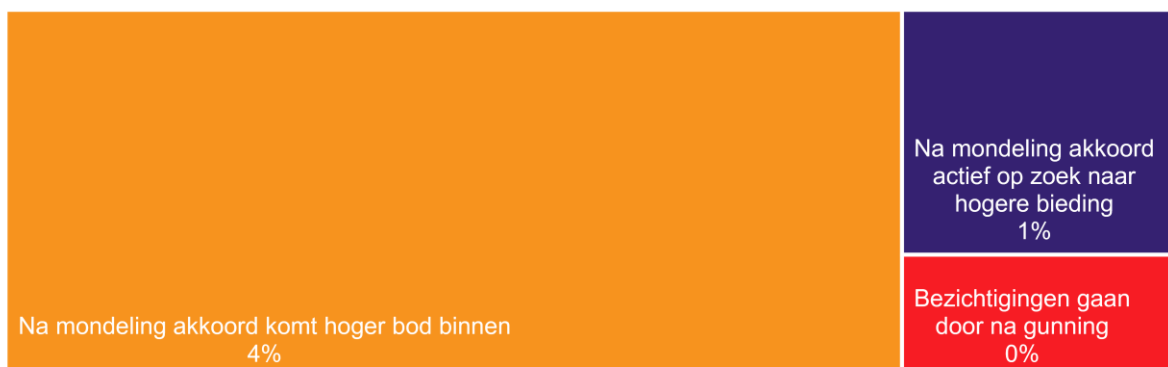
Klachten over biedingen die niet doorgegeven worden komen zowel van kopers als verkopers. Vaak gaat het over een hoger bod dat niet doorkomt, soms wordt een bod van bieders zonder aankoopmakelaar niet doorgegeven.

Wij hadden een flink hoger bod gedaan, alleen was de verkoper hiervan niet op de hoogte. Contact gehad met de verkoper, die was furieus maar had helaas de koopovereenkomst met een ander al getekend.

Ons bod was niet doorgegeven aan de verkoper. We hadden hier al een vermoeden van en toen we hem er naar vroegen vertelde hij dat hij mijn hogere bod niet had ontvangen, alleen een eerder en lager bod. Als hij ons bod wel had gekregen, dan zouden we daar het huis mee 'gewonnen' hebben.

Als verkoper kwam ik erachter dat mijn makelaar biedingsafspraken had gemaakt met een bevriende aankopende makelaar. De biedingen (ook de hogere) van andere partijen werden niet aan mij doorgegeven.

## Mondeling akkoord wordt verbroken (5%)



Hoewel veel kopers weten dat een mondeling akkoord geen juridische waarde heeft, worden zij erg boos en raken gefrustreerd wanneer de aankoop na mondelinge toezegging toch niet doorgaat, omdat naderhand een hoger bod binnen komt. Extra frustrerend is het wanneer bezichtigingen en biedingen doorgaan terwijl kopers wachten op een keuring of het voorlopig koopcontract.

Nadat de makelaar mij feliciteerde met mijn aankoop belde ik hem terug om te horen wat de vervolgstappen zijn en om daarvoor een afspraak te maken. Maar toen kreeg ik te horen dat er iemand anders een hoger bod had gedaan en het niet doorging. Terwijl we al akkoord waren!

De makelaar heeft ons mondeling laten weten dat wij het hoogste bod hadden uitgebracht, dat het bod was geaccepteerd door de verkoper en dat de makelaar de koopovereenkomst zou opstellen. Diezelfde dag hebben wij al een afspraak met een taxateur gemaakt. Groot was echter onze teleurstelling toen wij daarna van de verkoopmakelaar te horen kregen dat er alsnog een hoger bod was binnengekomen dat hij dat met de verkoper zou bespreken. Hij gaf ons de indruk dat daarmee de mondelinge overeenkomst op losse schroeven was komen te staan. De makelaar vertelde ons later die dag dat de koop alleen door kon gaan als wij ons bod zouden verhogen.

Het huis stond al bijna een jaar te koop en er waren op dat moment geen kopers. Binnen twee dagen waren we mondeling de koopprijs overeengekomen. Vervolgens hoorden twee en een halve week we niets van de makelaar. Toen waren er opeens wel andere kopers en moesten we binnen 24 uur aangeven of we ons bod gingen verhogen, of bij het huidige bod bleven.

Op vrijdag hadden wij een mondeling akkoord. De maandag daarop belde de makelaar dat het toch wel verdacht was dat ik alleen was komen bezichtigen, zonder mijn partner, die toen niet kon. We zouden wel eens investeerders kunnen zijn en dat wilde ze niet. Uiteindelijk bleek dit een slecht excuus want er was na het mondelinge akkoord ineens een andere bieder, zonder voorbehoud van financiering. Daar zijn ze voor gegaan.

We kregen telefonisch te horen dat we de gelukkige kopers zijn. Vier dagen voor tekenen van het koopcontract kwam een telefoontje van de makelaar dat er een nieuw en hoger bod is gedaan en dat zij dat gingen overbrengen aan de verkoper tenzij wij meer zouden betalen. Het zou niet om een paar duizend euro gaan.

Ik had een bod gedaan dat was geaccepteerd door de verkopende partij. Ik had ik een voorwaarde dat ik een bouwtechnische keuring wou laten uitvoeren. Tijdens het wachten op deze keuring is toch doorgegaan met bezichtigen. Hieruit is een andere partij gekomen die een hoger bod heeft gedaan.

## Voorbehouden maken bod kansloos (5%)<sup>1</sup>

Kopers voelen zich onder druk gezet hun financierings- of bouwkundig voorbehoud 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 niet altijd vermogender, maar soms ook meer risicobereid, vaak na eerdere teleurstellingen. Melders storen zich eraan dat makelaars schamper doen over voorbehouden of in sommige gevallen zelfs aangeven biedingen met voorbehoud niet in overweging te nemen. Voor een bouwkundige keuring is lang niet altijd tijd en het voorbehoud verslechtert de kansen van kopers.

Om mijn eerste huis te kunnen kopen heb ik uiteindelijk flink moeten overbieden, veel spaargeld ingelegd, een maximale hypotheek afgesloten en zonder voorbehoud van financiering geboden. Er was uiteindelijk iemand die meer geld bood, maar die had wél een voorbehoud van financiering. Ik heb geluk gehad dat de woning aan mij is verkocht, maar als starter wordt je gedwongen om zoveel risico nemen.

Ik kreeg vaak te horen dat mijn bod onder behoud van financiering mijn kansen zou verslechteren.

Een andere reactie was "je had wel het hoogste bod, maar een andere partij kon het makkelijker financieren".

Tijdens bezichtiging hebben we de 'bouwkundige keuringvraag' gesteld. Antwoord hierop was 'daar is geen tijd voor, je koopt wat je ziet'. Als je als koper een keuring opneemt als ontbindende voorwaarde val je bij voorbaat al van de lijst.

Het was onmogelijk om een afspraak voor de technische keuring in te plannen want 'het pand is de volgende week toch al verkocht'.

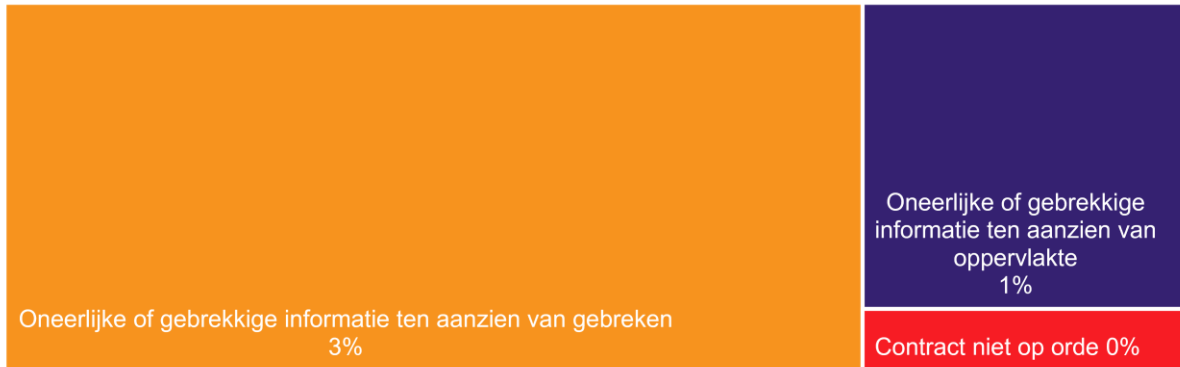
Met het weglaten van de bouwtechnische keuring konden we leven, maar het weglaten van het financiële voorbehoud is eigenlijk bizar.

De verkopers wilden met de andere partij in zee gaan omdat die geen voorbehoud van financiering maken.

---

<sup>1</sup> Deze categorie is niet onderverdeeld naar subcategorieën. Om die reden is er geen grafiek opgenomen.

### Oneerlijke of gebrekkige informatie (3%)



Klachten over niet toereikende informatie betreffen vaak gebreken die wel bekend maar niet gemeld zijn in de procedure. Een aantal klachten gaat over verkeerde afmetingen, waardoor de oppervlakte van de woning in werkelijkheid kleiner is dan aangegeven was in de informatie. Een enkele klacht gaat over het koopcontract dat niet op orde was.

Bij overdracht, voordat we naar de notaris gingen, liet de makelaar mij een briefje ondertekenen dat het huis geen gebreken heeft. Toen er een dag later wel vele gebreken werden geconstateerd heb ik daardoor geen poot om op te staan.

Het huis bleek de nodige mankementen te hebben die bekend moesten zijn. Zo is er een nieuw dak en nieuwe fundering nodig. Dit werd door de makelaar en de verkoper niet gemeld.



### Frustratie overig (13%)



Naast aanwijsbare frustraties gaan veel klachten over slechte communicatie, matige inzet van de makelaar of frustratie ten aanzien van het biedingsproces. Veel mensen vinden het vervelend dat zij weinig duidelijkheid krijgen over de reden van afwijzing van het bod. Liever zien zij dat eerlijk gecommuniceerd wordt wat het winnende bod is.

Bij het bezichtigen van de woning die wij op het oog hadden, was de makelaar ronduit ongeïnteresseerd en onbeleefd. Wij vermoeden wij dat er al een koper was voordat wij een bod konden uitbrengen.

De verkopende makelaar was zeer passief. Je wordt helemaal niet persoonlijk geholpen, als je een broek koopt in de winkel krijg je meer tijd en aandacht.

Wij hebben het huis niet kunnen kopen, maar kregen achteraf wel in contact met de verkopers. Daaruit bleek dat de makelaar geen zin had om voor ons een bezichtiging te regelen. Blijkbaar teveel moeite. De verkopers weten nu niet of zij de beste prijs hebben gehad.

Ik heb nooit het gevoel gehad dat mijn aankoopmakelaar echt haar best voor mij deed, maar vooral dat ze mij snel een woning wou verkopen voor een zo hoog mogelijke prijs.

### Transparantie overig (2%)

Deze categorie bevat een aantal meldingen die in algemene zin gaan over het gebrek aan transparantie. Melders vinden het frustrerend dat niet op voorhand duidelijk is hoe het proces loopt en dat er geen controlemogelijkheid is op de gevolgde procedure.

Mijn ervaring is dat de woningmarkt zeer intransparant is. Om kopers te beschermen moet het koopproces van tevoren juist wel transparant zijn. Wanneer zijn de bezichtigingsdata, wanneer moet je bieden, welke criteria zijn er bij het beoordelen van biedingen en er moeten redelijke bedenktijdtermijnen zijn. Bijvoorbeeld een aantal dagen tussen een bezichtiging en een bod en altijd de mogelijkheid om een huis meerdere keren te bezichtigen.

### Positief over makelaars (1%)<sup>2</sup>

Zes personen nemen het op voor de (rol van de) makelaar. Drie daarvan zijn zelf makelaar.

Een huizenkoper die zich door een professional laat bijstaan is misschien gewoon iets beter voorbereid. Daardoor is die voor de verkoper de meest betrouwbare partij om zaken mee te doen. Het hoeft toch geen betoog dat een goede aankoopmakelaar meer zekerheid biedt voor de verkoper en dat dit doorslaggevend is. Het is de taak van een verkoopmakelaar om de belangen van de koper, zijn opdrachtgever, te behartigen.

---

<sup>2</sup> Deze categorie is niet onderverdeeld naar subcategorieën. Om die reden is er geen grafiek opgenomen.