

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**  
2021-0000139042

**Uw kenmerk**

Datum 22 april 2021  
Betreft Transparantie in het koopproces

Het kopen van een huis is een belangrijke stap in iemands leven. Zowel in financiële als in emotionele zin is de aankoop van een woning voor veel mensen een spannend moment. Je gaat immers niet alleen een grote financiële verplichting aan, maar je vertrouwde thuissituatie verandert ook. De huidige krapte op de woningmarkt maakt het koopproces nog spannender. Als gevolg van de stijgende woningprijzen moet er steeds meer betaald worden voor een koopwoning.<sup>1</sup> Ook zijn er vaak zoveel geïnteresseerden voor een woning dat niet iedereen de kans krijgt om die te bezichtigen of een bod uit te brengen. En als je die kans wel krijgt, is er soms maar weinig tijd om goed in een huis rond te kijken en na te denken over een bod. Steeds meer kopers voelen zich gedwongen om boven de vraagprijs te bieden en/of de koop zonder voorbehoud van financiering of bouwtechnische keuring aan te gaan.<sup>2</sup> Dit leidt niet alleen tot hogere financiële risico's voor huishoudens, maar ook tot nóg hogere prijzen.<sup>3</sup>

Makelaars spelen een belangrijke rol in het aankoopproces omdat ze vraag en aanbod van woningen bij elkaar brengen. Verkoopmakelaars helpen de verkoper in het adverteren van het huis, organiseren het bezichtigings- en biedingsproces en zorgen voor een correcte vastlegging van de verkoop. Aankoopmakelaars helpen kopers in het zoeken van huizen die passen bij hun wensen en ondersteunen in het bieden van een reële prijs. Het is daarbij belangrijk dat een koper of verkoper ervan op aan kan dat de makelaar integer handelt. In de huidige markt ontstaat het risico dat deze integriteit onder druk komt te staan. Dit wordt bevestigd door de recente berichten in de media over wanpraktijken onder makelaars. Uw Kamer heeft hier onlangs ook aandacht voor gevraagd.

Deze brief gaat in op de bestaande regels en werkwijzen omtrent het aan- en verkopen van een woning en een aantal verbeterpunten waarop ik wil dat makelaars en de betrokken belangenorganisaties actie ondernemen. Hiermee geef ik invulling aan de motie Dik-Faber/Terpstra waarin wordt gevraagd om het

<sup>1</sup> CBS (2021, 22 februari). *Koopwoningen ruim 9 procent duurder in januari*. Via: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2021/08/koopwoningen-ruim-9-procent-duurder-in-januari>

<sup>2</sup> *Overbieden de norm*. Via: <https://www.makelaarsland.nl/blog/overbieden-de-norm/>

<sup>3</sup> Zie: *Kamerstukken II 2019/20, 32545, nr. 119* en NVM (2021). *Marktinformatie koopwoning*. Via: <https://www.nvm.nl/wonen/marktinformatie/>

biedingsproces voor het kopen van huizen zo open en transparant mogelijk te maken.<sup>4</sup> Daarbij kijk ik specifiek naar de regels en uitgangspunten rond het oriënteren, bezichtigen, bieden, toewijzen en ondertekenen. In algemene zin constateer ik dat transparantie een voorwaarde is voor een eerlijk koopproces en dat er nu stappen nodig zijn om het aankoopproces transparanter te maken.

### Oriënteren

Online platforms zoals Funda, Jaap en Huispedia geven inzicht in het aanbod van koopwoningen. Voor veel huizenzoekers vormen deze platforms het startpunt van een zoektocht naar een nieuwe, geschikte woning. Door het bieden van online overzicht maken dit soort platforms het woningaanbod behalve transparanter ook toegankelijk voor alle potentiële kopers. Niet al het aanbod verschijnt echter direct op deze platforms. Sommige makelaars zijn eerder op de hoogte van het nieuwe aanbod, al dan niet via tools waar deze makelaars toegang tot hebben. In een gespannen markt kan deze informatievoorsprong ervoor zorgen dat enkel potentiële kopers die worden geholpen door deze makelaars de mogelijkheid krijgen om een huis te bezichtigen en een bod te doen. Dit is onwenselijk omdat deze afscherming van de markt niet in het belang is van de verkoper of de koper, maar in het belang van deze groep makelaars zelf. Ik roep partijen op om alle potentiële kopers een gelijke kans te geven om een woning te bezichtigen en een bod uit te brengen. In een gespannen markt kan dat alleen door alle potentiële kopers gelijktijdig inzicht te geven in het nieuwe woningaanbod. De komende tijd ga ik hier gesprekken met de verschillende brancheorganisaties over voeren.

### Bezichtigen

In reactie op Kamervragen van het lid Van Eijs (D66) heb ik aangegeven dat de coronacrisis heeft laten zien dat bezichtiging op afstand een goede manier kan zijn om het aantal fysieke bezichtigingen te beperken.<sup>5</sup> Met een optimale digitale voorbereiding kan een potentiële koper eerder in het proces een afweging maken over hoe interessant een woning daadwerkelijk is. Door vervolgens alleen fysiek te bezichtigen als je écht geïnteresseerd bent, kan het aantal fysieke bezichtigingen beperkt blijven. Hoe beter deze digitale bezichtigingsmogelijkheden worden vormgegeven, hoe beter een koper deze afweging kan maken. Ik moedig de ontwikkeling van digitaal bezichtigen, bijvoorbeeld met behulp van *Virtual reality* daarom van harte aan. Tegelijkertijd geldt voor kopers een onderzoeksplicht, zodat zij een goed beeld voor zichzelf kunnen vormen van de staat van onderhoud van de woning. Een digitale bezichtiging is meestal niet toereikend om deze onderzoeksplicht goed in te kunnen vullen. Ik heb daarom aangegeven dat een koper in staat gesteld moet worden om de woning fysiek te bezichtigen voordat hij/zij het koopcontract tekent.

Sommige makelaars bepalen op basis van een vragenlijsten wie er wel en niet een woning mag komen bezichtigen ten tijde van Corona. Ik heb met de sector gesproken over de inhoud van deze vragenlijsten en daarbij benadrukt dat het niet de bedoeling is dat deze vragenlijst onderdeel wordt van het standaard

<sup>4</sup> Zie: *Kamerstukken II 2020/21, 35570-VII, nr. 53*

<sup>5</sup> Zie: *Antwoord op vragen van het lid Van Eijs over fysieke woningbezichtigingen ten tijde van de coronapandemie* d.d. 8 februari 2021, nr. 2021D05582

koopproces en een belemmering wordt voor potentiële kopers. Ook heb ik benadrukt dat er in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) niet onnodig veel informatie wordt opgevraagd en dat de beoordeling van de reacties op deze vragenlijsten zo objectief mogelijk plaatsvindt. De brancheverenigingen hebben hierop aangegeven een zogenaamde zelf-check richting hun achterban te communiceren. Deze zelf-check is vooral een hulpmiddel voor kopers. In deze vragenlijst wordt bijvoorbeeld gevraagd of je al een rondje hebt gelopen door de buurt en of het aantal kamers past bij je gezinssamenstelling.<sup>6</sup> Door deze extra bewustwording vooraf kan het aantal fysieke bezichtigingen op een verantwoorde en eerlijke manier worden beperkt.

### **Bieden**

Als je als koper besluit een bod uit te brengen, kom je in het biedingsproces terecht. In veel gevallen doet de koper daarbij een eerste bod waarna de onderhandeling tussen de twee partijen start. Om meerdere potentiële kopers een kans te geven om een bod uit te brengen wordt er steeds vaker gebruik gemaakt van verkoop op inschrijving. Dit is een vorm van gesloten bieding waarbij elke koper éénmaal een blind bod uitbrengt voor een vooraf bepaald moment. Uit de ingediende biedingen kiest de verkoper een winnend bod. Bij het hanteren van deze methode is het uitdrukkelijk niet de bedoeling dat er na het indienen van de biedingen nog wordt onderhandeld over de prijs. Wel behoudt de verkoper altijd het recht van gunning, waardoor hij of zij het laatste woord heeft over wie uiteindelijk de woning mag aankopen.

Ik maak mij zorgen over de beperkte transparantie die wordt gegeven over de gehanteerde biedingsmethoden bij woningverkoop en ben daarover in gesprek met de sector. Zowel voor- als achteraf is niet altijd duidelijk welke methode wordt gehanteerd en welke "spelregels" er gelden. In sommige gevallen wordt er tussentijds informatie gedeeld over gesloten biedingen of worden niet alle ontvangen biedingen doorgegeven aan de verkoper. Dergelijke verhalen veroorzaken verwarring en frustratie bij potentiële kopers en verkopers en dat vind ik ontoelaatbaar. Ook zijn ze in strijd met de ecode van de makelaarsorganisaties Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM), Vereniging Bemiddeling Onroerend goed (VBO) en VastgoedPro waarbij de overgrote meerderheid van de makelaars op de koopwoningmarkt is aangesloten.

Ten eerste roep ik kopers en verkopers die met dit soort praktijken te maken krijgen op om hiervan melding te doen of een klacht in te dienen. Dat kan bijvoorbeeld bij de verschillende brancheorganisaties die hiervoor klachtenprocedures hebben ingericht. Daarnaast heeft ook Vereniging Eigen Huis (VEH) sinds eind maart een meldpunt geopend voor oneerlijke biedingspraktijken waar kopers en verkopers anoniem melding kunnen doen. Ik verwacht van de brancheorganisaties dat zij de meldingen en klachten die zij ontvangen serieus nemen, hun leden daarop aanspreken en passende maatregelen treffen om dergelijke praktijken tegen te gaan. Ik blijf de komende tijd in gesprek met de

---

<sup>6</sup> Zie: *NVM lanceert samen met VBO en VastgoedPro de 'zelfcheck'*. Via: <https://www.nvm.nl/nieuws/2021/nvm-lanceert-de-zelfcheck/>

brancheorganisaties en VEH over de ontvangen meldingen en hoe hierop wordt gehandeld.

Ten tweede ben ik van mening dat het biedingsproces transparanter gemaakt moet worden. Alleen op die manier kunnen we voorkomen dat dit soort praktijken zich in de toekomst blijven voortdoen. Makelaars moeten daarom duidelijk zijn richting kopers en verkopers over de spelregels van het biedingsproces en voor- én achteraf openheid geven over de naleving daarvan. Verkopers dienen inzicht te krijgen in alle biedingen die zijn ontvangen, maar ook kopers moeten inzicht kunnen krijgen in het verloop van het biedingsproces als zij een bod hebben gedaan op een huis. Ik ga met de betrokken partijen en brancheorganisaties in gesprek om te bepalen welke stappen er ten minste gezet moeten worden en welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn om de markt transparanter te maken. Zo kan digitalisering van het biedingsproces in een open of gesloten vorm helpen om meer transparantie te organiseren. Ik let daarbij wel op dat er geen concurrentiebeperkende eisen worden gesteld.

In het bepalen van de te nemen stappen kijk ik onder andere naar de initiatieven die al genomen worden door de brancheorganisaties. Zo kunnen NVM-Makelaars gebruik maken van systemen als Move en NVM Online Bieden om processen en biedingen vast te leggen. Binnenkort start de NVM ook een pilot met digitale verkoop op inschrijving via Realbid. Maar ook zonder digitale tooling kan transparantie gegeven worden. Zo heeft de VBO reeds aangegeven potentiële kopers inzicht te willen geven in het biedingsproces door achteraf informatie te delen. Op die manier kunnen bieders in de toekomst achterhalen wat er uiteindelijk met een huis is gebeurd waarop zij een bod hebben gedaan.<sup>7</sup>

Ten slotte moedig ik het van harte aan dat verkopers makelaars bevragen op hun werkwijze en het bieden van transparantie. Verkopers zijn gebaat bij een transparant proces en een makelaar die in hun belang handelt. Met VEH denk ik op dit moment na over vragen die verkopers kunnen stellen aan hun verkoopmakelaar en hoe verkopers daarover te informeren. Dit in de hoop dat wanneer meer verkopers deze vragen stellen, meer makelaars aangemoedigd worden om hun biedingsproces transparant in te richten.

### **Toewijzen**

Bij nieuwbouwwoningen zijn er vaak meerdere gegadigden voor dezelfde woning. In tegenstelling tot bestaande bouw wordt hierbij niet besloten wie de woning mag kopen via een biedproces. In plaats daarvan is het gebruikelijk om te loten onder de gegadigden. Loten is een eerlijke manier om, in het geval van meerdere gegadigden, te bepalen naar wie de woning gaat, omdat het toeval bepaalt. Daarom moedig ik deze vorm van verdeling bij nieuwbouwwoningen aan.

Projectontwikkelaars zijn niet altijd transparant over de gevolgde lotingsprocedure. Er bereiken mij signalen dat in sommige gevallen nieuwbouwwoningen gegund worden aan mensen uit het eigen netwerk waardoor

---

<sup>7</sup> Dit initiatief is markt breed en draagt daarmee ook bij aan het bestrijden van discriminatie in de huurwoningmarkt. Over deze problematiek wordt de kamer separaat geïnformeerd

andere geïnteresseerden geen eerlijke kans maken. Hier maak ik mij zorgen over. Die zorgen worden mede gevoed door berichten dat woningen op basis van de hoogte van het inkomen of de vermogenssituatie van potentiële kopers met voorrang worden toegewezen. Het staat de verkopende partij in principe vrij om de loting naar eigen wens in te richten, mits wordt voldaan aan algemene regels, zoals de Algemene wet gelijke behandeling. De beperkte transparantie die sommige ontwikkelaars hierover bieden veroorzaakt echter een onrechtvaardigheidsgevoel bij potentiële kopers die achter het net vissen en vergroot bij hen de frustratie. De inrichting van lotingsprocedures dient op voorhand duidelijk te zijn en loting dient plaats te vinden in aanwezigheid van een notaris. Ik ga, conform de motie Nijboer met de betrokken partijen in gesprek over de methoden die worden gehanteerd bij de toewijzing van nieuwbouwwoningen en kom bij uw Kamer terug met voorstellen om het proces van toewijzing bij nieuwbouwwoningen te verbeteren.<sup>8</sup>

Het staat ontwikkelaars vrij om te bepalen aan wie ze woningen verkopen, hierover mogen gemeenten geen regels opstellen. In het geval van sociale koopwoningen kan het gebrek aan mogelijkheden tot toewijzing door gemeenten tot ongewenste situaties leiden. Zeker wanneer sociale koopwoningen daardoor niet bij de doelgroep, namelijk starters of mensen met een middeninkomen, terechtkomen. Om die reden kijk ik momenteel, in het kader van de evaluatie van de Huisvestingswet, of het wenselijk is dat gemeenten meer mogelijkheden krijgen om sociale koopwoningen op voorhand te kunnen toewijzen aan specifieke huishoudenscategorieën.

### **Ondertekenen**

Wanneer je uiteindelijk je droomwoning hebt gevonden wordt de aankoop vastgelegd in het koopcontract. Mede dankzij de coronacrisis wordt daarbij steeds vaker gebruik gemaakt van digitaal ondertekenen. Daardoor hoeft je als huizenkoper niet meer fysieks langs het makelaarskantoor voor de ondertekening van het koopcontract, maar kan je dat betrouwbaar en veilig doen op afstand. Ik ben blij met de initiatieven die de sector neemt om deze nieuwe werkwijze toe te passen en moedig deze ook na de coronacrisis van harte aan.

Elk koopcontract is opgesteld aan de hand van de modelkoopovereenkomst zoals vastgesteld door VEH, NVM, VBO en VastgoedPro. In de modelkoopovereenkomst wordt sinds kort bij voorbaat uitgegaan van voorbehouden zoals bouwkundige keuring of financieringsvoorbehoud. Een koper of zijn of haar makelaar moet het dus actief aangeven als voorbehouden weggelaten worden. Ik ben blij met dit "opt-out" systeem omdat ik mij zorgen maak over het steeds groter wordend aandeel huizen dat wordt aangekocht zonder voorbehouden. Het inbouwen van deze extra waarborg maakt dat kopers zich bewust zijn van de keuze die ze hierin maken.

Een getekend koopcontract is de basis voor veel andere zaken die je moet regelen zodra je een woning hebt gekocht, zoals de financiering of het inschrijven bij de gemeente. Tot voor kort werd het koopcontract gescand om deze te kunnen delen

---

<sup>8</sup> Kamerstukken II 2020/21, 32847 nr. 731

met andere partijen. Dat is niet alleen onhandig, maar leidde er ook toe dat er verschillende versies van het koopcontract in omloop konden zijn. Om dit te voorkomen heeft het afsprakenstelsel Zorgeloos Vastgoed het koopcontract gedigitaliseerd. De NVM is samen met Hypotheken Data Netwerk (HDN), Kadaster en de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) initiatiefnemer van dit afsprakenstelsel. Ik moedig dit initiatief aan en kijk waar sector overstijgende afspraken vanuit het programma "regie op gegevens" het initiatief kunnen ondersteunen.

**Tot slot**

Wanpraktijken bij makelaars zijn ontoelaatbaar. Het is daarom cruciaal dat de transparantie in de verschillende onderdelen van het aankoopproces wordt verbeterd en misstanden worden aangepakt. Kopers en verkopers moeten ervan op aan kunnen dat de makelaar een integere rol speelt. Ik ben blij om te zien dat er vanuit de sector stappen worden gezet, maar er is meer nodig. De voortgang van de in deze brief geschetste stappen houd ik nauwgezet in de gaten en ik zal uw Kamer bij relevante ontwikkelingen op dit terrein nader informeren. Een volgend kabinet zal waar nodig extra stappen moeten zetten. Bij onvoldoende voortgang sluit ik aanvullende maatregelen door het demissionaire kabinet niet uit.

De minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,

drs. K.H. Ollongren