32 847 Integrale visie op de woningmarkt

Nr. 1505 Brief van de minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 1 oktober 2026

Een huis kopen of verkopen is een belangrijk moment dat veel informatie, keuzes en vragen met zich meebrengt. Een zorgvuldig en integer verloop van het koopproces is daarom van groot belang voor iedereen die actief is op de woningmarkt.

Een makelaar speelt hierin een centrale rol. De makelaar begeleidt en ontzorgt consumenten tijdens het aan- of verkoopproces van hun woning en beschikt daarbij over informatie die voor de consument vaak niet of minder goed toegankelijk is. Consumenten moeten erop kunnen vertrouwen dat een makelaar zijn zorgplicht naleeft en zorgvuldig omgaat met informatie over de woning, het proces en eventuele biedingen. Helaas is dat geen vanzelfsprekendheid. Zo toont het heropende meldpunt van Vereniging Eigen Huis (VEH) aan dat onder andere problemen zoals belangenverstrengeling en het tussentijds veranderen van de spelregels nog altijd voorkomen.[1]

Sinds de ondertekening van het Verbeterplan ‘Vertrouwen in het Koopproces’ door het ministerie van BZK, de brancheorganisaties en VEH zijn er verschillende maatregelen genomen om de zelfregulering binnen de makelaardij te versterken. Zo is er door de sector een vereniging overstijgend tuchtrecht ingericht, zijn de gedragscodes aangepast en wordt het biedlogboek gefaciliteerd.[2] Hoewel de inspanningen van het Verbeterplan hebben bijgedragen aan verdere professionalisering van de branche, is gebleken dat het huidige stelsel van zelfregulering te weinig corrigerend vermogen kent om de doelen van het Verbeterplan — meer transparantie, duidelijke regels en effectieve handhaving — volledig te bereiken. Het koopproces hoort voor iedereen transparant en integer te verlopen en dat is nu te vaak niet het geval. Ik wil daarom kijken naar een passende vorm van regulering om de misstanden in het koopproces aan te pakken en daarmee de positie van de consument te versterken.

Hiermee wordt invulling gegeven aan de bredere wens om de transparantie en betrouwbaarheid binnen de makelaardij verder te versterken. Met deze brief doe ik de moties af van het Kamerlid Mooiman (PVV) om te komen tot een wettelijke kwaliteitsstandaard voor alle makelaars en om met alle relevante partijen in gesprek te gaan en om tot een uniform biedproces te komen.[3] Gelijktijdig met deze brief stuur ik de beantwoording van Kamervragen van het Kamerlid Steen (CDA) over het bericht ‘Vereniging Eigen Huis: te veel klachten over makelaars en oneerlijke huizenverkoop’. Met bijgaande brief informeer ik uw Kamer over wat er de afgelopen jaren bereikt is en over het voornemen om enkele specifieke reguleringsvormen voor de makelaardij nader uit te werken en op haalbaarheid te gaan toetsen. Ik ben mij daarbij bewust van het voornemen van het Kamerlid Mooiman (PVV) om te komen tot een initiatiefwetsvoorstel op ditzelfde terrein. De vorm waarin effectieve wetgeving tot stand komt vind ik minder van belang, zolang deze uiteindelijk maar effectief en uitvoerbaar is. Daarom trek ik graag

---

[1] Misstanden in het koop- en verkoopproces van woningen (Vereniging Eigen Huis, 2026).
[2] Kamerstuk 32 847, nr. 860.
[3] Kamerstuk 32 847, nr. 1360 en Kamerstuk 36 800 XXII, nr. 19.

samen met de indiener op en bespreek ik graag met de indiener en uw Kamer hoe we op de beste wijze tot effectieve regelgeving komen om de misstanden in de makelaardij aan te pakken en daarmee de positie van de consument te versterken.

Zelfregulering van de makelaarsbranche
Tot 2001 gold er een titelbescherming voor het beroep makelaar, vergelijkbaar met de titel voor advocaten of architecten. In 2001 is de titelbescherming voor makelaars opgeheven vanuit de gedachte dat een eenmalige toetsing vooraf weinig zegt over de kwaliteit van de dienstverlening van makelaars. Daarnaast was het doel van de afschaffing om de concurrentie binnen de makelaardij te stimuleren. Dit zou moeten leiden tot lagere kosten, innovatie en een betere dienstverlening. Door de afschaffing van de beroepstitel kan op dit moment iedereen nu vrij makelaarsactiviteiten uit oefenen.

In de tussentijd hebben beroepsorganisaties NVM en Vastgoed Nederland (ontstaan uit de fusie tussen VBO en Vastgoedpro) verschillende vormen van zelfregulering ingevoerd, zoals registers, opleidingseisen en tuchtrecht. NVM en Vastgoed Nederland beschikken ieder over een eigen gedragscode, maar deze verschillen van elkaar. Deze eisen gelden uitsluitend voor makelaars die bij deze organisaties zijn aangesloten.

Uit onderzoek van RIGO blijkt dat circa 80% van de makelaarskantoren uit de koopsector is aangesloten bij een beroepsorganisatie en daarmee onder zelfregulering valt.[4] Deze kantoren zijn verantwoordelijk voor ongeveer 92% tot 95% van alle openbare woontransacties. Kortom, 20% van de makelaarskantoren is ongereguleerd, maar is tegelijkertijd slechts verantwoordelijk voor een gering deel van de transacties. Van het aantal individuele makelaars, in plaats van kantoren, konden de onderzoekers geen betrouwbare schatting maken.

Handhaving van de opgestelde regels vindt in de praktijk reactief plaats op basis van klachten van consumenten en ziet alleen toe op makelaars die zijn aangesloten bij een brancheorganisatie. Er is door de beroepsorganisaties een commissie Makelaardij ingericht bij de Geschillencommissie voor Consumentenzaken, waar klachten van consumenten worden behandeld over makelaars die via een lidmaatschap zijn aangesloten bij een beroepsorganisatie. Omdat ongereguleerde makelaars niet onderhevig zijn aan een gedragscode kunnen klachten over deze groep niet getoetst en behandeld worden. Er is geen systeem voor proactieve handhaving op de door de beroepsorganisaties opgestelde regels. NVM en Vastgoed Nederland hebben in verschillende gesprekken met het ministerie aangegeven geen handhaving op de naleving van hun gedragscode toe te passen. Zij wijzen daarbij op het risico dat leden zich bij strengere handhaving kunnen uitschrijven en hun werkzaamheden als ongebonden makelaar kunnen voortzetten.

Resultaten Verbeterplan
Naar aanleiding van het eerste meldpunt van Vereniging Eigen Huis in 2021 naar klachten over makelaars hebben het ministerie van BZK, NVM, Vastgoedpro, VBO en VEH in 2022 een Verbeterplan opgesteld en is de zelfregulering verder aangescherpt. De afspraken hadden onder meer betrekking op het verduidelijken van de gedragscodes, aanpassing van de werkwijze van makelaars en het verbeteren van de informatievoorziening aan kopers en verkopers.

[4] Kamerstuk, 32 847, nr. 1451.

Het onderzoeksbureau RIGO heeft de uitvoering van het Verbeterplan in 2022 geëvalueerd.[5] Uit deze evaluatie bleek dat de sector verschillende stappen had gezet om het koopproces te verbeteren, zo zijn gedragscodes aangepast en beter vindbaar, is er een verenigingsoverstijgende tuchtcommissie ingesteld voor geschilbeslechting en is een digitaal biedlogboek ingericht. Tegelijkertijd stellen de onderzoekers dat de naleving en handhaving van de gemaakte afspraken onvoldoende zijn opgevolgd. Onder meer de zelf opgelegde verplichting rondom het biedlogboek blijkt in de praktijk onvoldoende te worden nageleefd. Uit onderzoek onder het ledenpanel van VEH blijkt dat consumenten in slechts 32% van de gevallen na afloop van een verkoopproces een biedlogboek ontvangen, terwijl zij dit wel als een belangrijk instrument ervaren om meer inzicht te krijgen in het verkoopproces.[6] Daarnaast ontbrak er een duidelijke standaard waar het biedlogboek aan moest voldoen. Om uniformiteit te bereiken is door de sector gewerkt aan standaardisering via de NTA 8061.[7] Deze norm bevat minimumeisen voor het biedproces en de registratie en verstrekking van biedingsinformatie. Alle betrokken werkgroepleden hebben deze norm ondertekend, met uitzondering van NVM en haar dochteronderneming Realworks. NVM heeft ervoor gekozen een eigen protocol voor het biedlogboek te publiceren. Het belangrijkste doel achter het ontwikkelen van genoemde NTA, het creëren van een branchebrede standaard, is daarom niet gelukt.

Tegen deze achtergrond ben ik, mede als uitwerking van de motie van het Kamerlid Mooiman (PVV), in gesprek gegaan met de relevante partijen over verdere stappen waaronder het uniformeren van het biedproces. Daarbij heb ik met de ondertekenaars van het Verbeterplan verkend welke mogelijkheden er binnen de kaders van zelfregulering zijn om de handhaving op het gebruik van het biedlogboek en de naleving van gedragsnormen verder te versterken. Helaas moet ik concluderen dat het de beroepsorganisaties niet lukt om verdere noodzakelijke stappen te zetten. Ik betreur deze uitkomst, juist omdat de beroepsorganisaties gezamenlijk een groot deel van de markt vertegenwoordigen en daarmee over de positie en mogelijkheden beschikken om zelf impactvolle verbeteringen door te voeren.

Consumentenervaringen makelaardij

Om beter inzicht te krijgen in de problemen die consumenten ervaren binnen het koopproces en in de ontwikkeling daarvan sinds de inwerkingtreding van het Verbeterplan, heb ik het Verwey-Jonker Instituut opdracht gegeven onderzoek te doen naar de ervaringen van consumenten met makelaars.

Uit het onderzoek blijkt dat 27,8% van de respondenten aangeeft ten minste één negatieve ervaring te hebben gehad met een makelaar, waarbij dit in veel gevallen betrekking had op de verkoopmakelaar. De meest voorkomende negatieve ervaring betrof de gebrekkige informatievoorziening door de makelaar. Vrijwel alle negatieve ervaringen hebben betrekking op het gedrag van de makelaar, niet zozeer met een gebrek aan opleiding of vakinhoudelijke kennis. Van de gemelde klachten had 87% betrekking op een makelaar die was aangesloten bij een beroepsvereniging. Dit is vergelijkbaar met de landelijke verhouding van gereguleerde versus ongereguleerde makelaars op kantoorniveau.

---

[5] Kamerstuk 32 847, nr. 1319.

[6] Verplicht biedlogboek vaak niet verstrekt na verkoop woning (Vereniging Eigen Huis, 2026), https://www.eigenhuis.nl/nieuws/verplicht-biedlogboek-vaak-niet-verstrekt-na-verkoop-woning

[7] Kamerstuk 32 847, nr. 1319.

Een ander punt dat terugkomt in het onderzoek is dat 86% van de mensen met een negatieve ervaring geen melding heeft gemaakt. Slechts 2% van de negatieve ervaringen is daadwerkelijk gemeld bij het Klachtenloket Vastgoedprofessionals. De voornaamste redenen hiervoor zijn dat respondenten onvoldoende vertrouwen hebben dat een melding tot verbetering leidt, dat zij het niet de moeite waard vinden om een melding te maken, of dat zij niet weten waar zij terecht kunnen. Door het gebrek aan een uniforme gedragscode en escalatieladder is het systeem verwarrend. Een woningzoeker die een klacht heeft over een biedproces is afhankelijk van het type makelaar van de verkoper of de klacht kan worden voorgelegd aan De Geschillencommissie. Als dat het geval is dan is de beoordeling van de klacht vervolgens ook afhankelijk van de gedragscode waaraan de betreffende makelaar is gebonden en de gehanteerde software om het biedlogboek bij te houden. Hierdoor kunnen consumenten bij vergelijkbare klachten verschillend worden behandeld. Mocht een makelaar na de uitspraak van de tuchtcommissie geroyeerd worden door een beroepsorganisatie, dan kan hij op dezelfde naam verder het beroep als ongebonden makelaar uitoefenen.

Het Verwey-Jonker Instituut heeft in haar onderzoek adviezen geschetst aan zowel het ministerie van BZK als aan de brancheorganisaties van makelaars. Aan het ministerie van BZK wordt onder andere geadviseerd om duidelijke minimumeisen te maken voor biedprocedures, vast te leggen welke informatie verkoopmakelaars vóór of tijdens het biedproces beschikbaar moeten stellen, een handreiking te maken voor consumenten met aandachtspunten en rode vlaggen in het koopproces, de haalbaarheid van een publiek toegankelijk register te onderzoeken waarin consumenten kunnen zien of een makelaar geregistreerd is en tot slot te bekijken of zwaardere regulering nodig is. Aan de brancheorganisaties wordt onder andere geadviseerd dat het biedlogboek begrijpelijk, volledig en eenvoudig opvraagbaar moet zijn, dat er een uniforme checklist is voor verkoopdossiers waarin essentiële informatie over de woning niet ontbreekt, dat er concrete servicenormen worden opgesteld en dat permanente educatie onder andere moet toezien op integriteit, informatieplichten en het omgaan met kwetsbare consumenten.

Samenvattend komen negatieve ervaringen met makelaars te vaak voor. Deze ervaringen komen zowel voor bij makelaars die gebonden als ongebonden zijn. Er is er binnen de branche sprake van beroepsregels en mogelijkheden om op te treden tegen ongewenst gedrag, maar het schort in de praktijk aan de effectieve toepassing daarvan. Met name de aanpak van het gedrag van de individuele makelaar is onvoldoende geborgd. Er is geen sprake van een uniform kader. Het toezicht is op dit moment enkel reactief en afhankelijk van meldingen en klachten van consumenten, waarbij de meldingsbereidheid laag is. Van proactieve signalering en handhaving door de beroepsorganisaties is geen sprake en de beroepsorganisaties lijken er ook niet toe bereid om dit op vrijwillige basis te gaan doen. Zodoende worden misstanden niet structureel en tijdig gecorrigeerd en kunnen makelaars die zich niet aan de geldende normen houden, buiten beeld blijven. Daarmee blijft het risico bestaan dat dezelfde misstanden zich blijven voordoen en dat consumenten onvoldoende worden beschermd in het koopproces.

De evaluatie van het Verbeterplan en de gesprekken met de sector hebben aangetoond dat de ruimte voor verdere verbetering in het koopproces door zelfregulering beperkt is. In de huidige situatie blijft het risico bestaan dat

consumenten onvoldoende worden beschermd bij de grootste financiële beslissing in hun leven en dat het vertrouwen in het koopproces wordt geschaad. In opvolging van de aanbeveling van het Verwey-Jonker Instituut en de eerdere aanbevelingen van RIGO heb ik daarom de opties voor regulering geïnventariseerd. Daarbij ben ik van mening dat regulering een ingrijpende stap is en dat regeldruk in algemene zin zoveel als mogelijk moet worden verminderd. Bovendien wil ik niet onnodig grote belemmeringen opwerpen om activiteiten als makelaar uit te kunnen voeren, als deze uiteindelijk vooral kunnen leiden tot hogere kosten voor de consument. Daarom moet regulering effectief, doelmatig, proportioneel en uitvoerbaar zijn.

Reguleringsopties
Om het probleem van misstanden in het koopproces effectief aan te pakken zijn er twee richtingen mogelijk: regulering van het koopproces, of regulering van het makelaarsberoep.

Regulering van het koopproces
Op dit moment is er, afgezien van het schriftelijkheidsvereiste en de drie dagen wettelijke bedenktijd, niets wettelijk gereguleerd in het koopproces. Zowel het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut als het meldpunt van VEH tonen aan dat het ontbreken van duidelijke spelregels in het biedproces de belangrijkste oorzaak is van misstanden. De eerste optie voor regulering van het koopproces is daarom een verplichting van specifieke biedmethode(s). Daar is al eerder onderzoek naar gedaan.[8] Een methode om dit te bereiken is door bijvoorbeeld de NTA 8061 wettelijk te verplichten bij de verkoop van een woning.

Een tweede optie is om bepaalde onderdelen van het koopproces onder te brengen bij het notariaat. Op dit moment wordt het biedproces, met uitzondering van executoriale verkopen, doorgaans door de verkoper en diens makelaar georganiseerd. Door de notaris eerder in het proces te betrekken, kunnen bijvoorbeeld het verzamelen en registreren van biedingen en het opstellen van de koopovereenkomst worden uitgevoerd door een onafhankelijke, gereguleerde partij.

Regulering van het makelaarsberoep
Een andere richting is de regulering van het makelaarsberoep. Deze richting biedt de mogelijkheid om rechtstreeks eisen te stellen aan de activiteiten van beroepsuitoefenaars en daarmee de betrouwbaarheid van de dienstverlening beter te waarborgen.

De eerste en meest lichte optie binnen deze richting is een certificeringssysteem. In de basis is certificering een instrument waarmee een sector zelf kwaliteitseisen kan stellen en de kwaliteit van dienstverlening kan aantonen. Deelname aan een dergelijk systeem is in beginsel vrijwillig en lijkt daarmee sterk op het huidige stelsel van beroepsorganisaties. Een meer vergaande en gelaagde variant is dat de overheid wettelijke kaders vaststelt voor certificering, bijvoorbeeld ten aanzien van de te stellen eisen en de wijze van toezicht, waarbij de sector binnen deze kaders de verdere invulling verzorgt.

---

[8] Literatuurstudie naar open versus gesloten biedingen in de huizenmarkt (Maasland & Onderstal, 2022), https://www.volkshuisvestingnederland.nl/documenten/2022/07/12/literatuurstudie-naar-open-vs-gesloten-biedingen-in-de-huizenmarkt

De tweede optie is een vergunningsstelsel als middel om beroepsbeoefenaars vooraf te toetsen op vakbekwaamheid. Deze vorm van regulering biedt mogelijkheden voor uniformiteit en handhaving, doordat de overheid vooraf eisen kan stellen aan de toegang tot het beroep. Vervolgens beoordeelt de overheid per aanvrager of aan de voorwaarden is voldaan en verleent zij toestemming om het beroep van makelaar uit te oefenen. Daarna houdt zij toezicht op de naleving en kan zij waar nodig handhaven en in het uiterste geval een vergunning intrekken.

De derde optie is een registerplicht. Hierbij wordt niet de makelaar gereguleerd maar de uitoefening van makelaarsactiviteiten door middel van een verplichte inschrijving in een beroepsregister. Aan de registratie kunnen, afhankelijk van het doel van de regulering, voorwaarden worden verbonden. De overheid registreert daarmee welke personen de gereguleerde activiteiten uitoefenen en kan de naleving van de registratievoorwaarden controleren en waar nodig handhaven.

De vierde en meest vergaande optie is volledige beroepsregulering. Binnen deze optie worden verschillende aspecten van het beroep wettelijk gereguleerd, zoals opleidingseisen, gedragsnormen, toezicht en tuchtrecht. De overheid stelt daarbij de kaders vast en kan de uitvoering van bepaalde onderdelen beleggen bij daarvoor aangewezen organisaties.

Afweging regulering
Voor regelgeving is een stevige onderbouwing noodzakelijk. Om tot passende regulering te komen, zijn de verschillende reguleringsopties beoordeeld op onder meer doelmatigheid, proportionaliteit, uitvoerbaarheid en effectiviteit.

Afweging regulering koopproces
Om misstanden effectief en doelmatig aan te pakken, lijkt het op het eerste gezicht voor de hand te liggen om regels te stellen aan het koopproces, bijvoorbeeld door het verplicht stellen van een bepaalde biedmethode of door een grotere rol voor de notaris in het koopproces. Voor beide opties geldt echter dat een dergelijke verplichting ingrijpende gevolgen heeft voor het privaatrechtelijke karakter van het koopproces en ook van toepassing zou zijn op transacties waarbij geen makelaar betrokken is. Vervolgens rijst de vraag of deze optie doelmatig is, aangezien uit het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut blijkt dat problemen in het koopproces zich vaak ook buiten het biedproces voordoen. Deze problemen vallen daardoor buiten de reikwijdte van deze reguleringsoptie. Ten slotte is de handhaafbaarheid beperkt, omdat de gevolgen van een overtreding vooral terechtkomen bij koper en verkoper en niet bij de makelaar die de misstand veroorzaakt. In het uiterste geval zou een misstand daardoor kunnen leiden tot ontbinding van de koopovereenkomst, wat een buitenproportionele maatregel is. Aanscherping van regels voor het koopproces acht ik daarom op dit moment geen gewenste reguleringsoptie.

Afweging regulering van het makelaarsberoep
Bij de verschillende vormen van beroepsregulering is gezocht naar een balans tussen effectieve bescherming van consumenten enerzijds en het voorkomen van onnodige beperkingen voor markttoegang en innovatie anderzijds. Aanvullend moet rekening worden gehouden met de vereisten uit de Europese Dienstenrichtlijn (2006/123/EG), de Richtlijn erkenning van beroepskwalificaties (2005/36/EG) en de Proportionaliteitsrichtlijn (2018/958/EG).

Een certificeringsstelsel heeft als voordeel dat het ruimte laat voor invulling door de sector en daarmee relatief beperkt ingrijpt in de markt. De verantwoordelijkheid voor normstelling en handhaving blijft daarbij echter in belangrijke mate bij de sector zelf liggen. Juist op dit punt heeft het huidige stelsel van zelfregulering laten zien dat de sector onvoldoende corrigerend vermogen heeft. Daarmee bestaat het risico dat certificering onvoldoende verandering brengt in de wijze waarop normen worden gesteld en gehandhaafd.

Bij een vergunningsstelsel is de vraag in hoeverre een voorafgaande toets op vakbekwaamheid noodzakelijk en proportioneel is, gelet op de aard van de geconstateerde misstanden. Deze misstanden lijken met name betrekking te hebben op het gedrag van makelaars in de dienstverlening na toetreding als beroepsbeoefenaar. Daarbij is geen duidelijk verschil geconstateerd tussen makelaars die waren aangesloten bij een beroepsorganisatie, waarvoor vakbekwaamheidseisen golden, en ongebonden makelaars.

Bovenstaande argumenten gelden des te meer voor de volledige beroepsbescherming, waarbij er door wettelijke eisen niet enkel sprake is van extra drempels en belemmering van markttoegang voor ondernemers, maar ook aanzienlijk hogere uitvoeringslasten en druk voor de uitvoerder.

Beoogde beroepsregulering
De resterende optie, een registerplicht voor makelaars, zie ik uiteindelijk als de meest kansrijke optie om misstanden binnen de makelaardij aan te pakken en het handelen van makelaars te verbeteren. Deze optie biedt een gerichte vorm van beroepsregulering, waarbij niet de bescherming van de titel ‘makelaar’ centraal staat, maar de regulering van de activiteiten die binnen het koopproces worden uitgevoerd. Daarbij kunnen gedragsnormen worden verbonden aan de dienstverlening, zonder dat sprake is van een onnodig belemmerende regulering van het beroep.

In de praktijk betekent dit dat iedereen die makelaarsactiviteiten op de markt wil aanbieden ingeschreven moet staan in een register. Een makelaar moet zich eenmalig inschrijven in dit register, zonder dat daarbij onnodige drempels worden geïntroduceerd. Deze laagdrempelige inrichting is een bewuste keuze. Op deze manier blijft markttoegankelijkheid geborgd en blijft de regulering proportioneel. Het onderzoek van het Verwey-Jonker Instituut noch het meldpunt van VEH geven aanleiding te veronderstellen dat opleidingsvereisten of eisen aan permanente educatie een aantoonbaar effect hebben op het verminderen van negatieve ervaringen van consumenten met makelaars.

Na inschrijving in het register zullen makelaars gebonden zijn aan wettelijke gedragsnormen, vergelijkbaar met de Deontologische Code van het Belgische BIV (Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars). Deze normen moeten enerzijds een eerlijk en transparant koopproces waarborgen en anderzijds duidelijk, uitvoerbaar en werkbaar zijn voor de gehele branche. Daarbij kunnen drie uitgangspunten worden onderscheiden: transparantie, correcte informatieverstrekking en gelijke behandeling. Transparantie betekent onder meer dat het biedproces inzichtelijk en controleerbaar verloopt, bijvoorbeeld door het bijhouden van een biedlogboek conform NTA 8061. Correcte informatieverstrekking houdt in dat alle relevante informatie over een woning, zoals funderingsinformatie, gebreken en andere waardebepalende gegevens, tijdig en volledig beschikbaar wordt gesteld. Tot slot moet sprake zijn van gelijke behandeling, zodat iedere geïnteresseerde onder dezelfde voorwaarden kan deelnemen aan het koopproces. Dit betekent

bijvoorbeeld dat een woning voor iedere consument op gelijke wijze te bezichtigen moet zijn, ongeacht of deze wordt bijgestaan door een aankoopmakelaar of zelfstandig optreedt.

Om deze gedragsnormen effectief te kunnen toetsen, worden alle makelaars wettelijk verplicht zich aan te sluiten bij De Geschillencommissie. Hierdoor krijgen consumenten een laagdrempelige mogelijkheid om klachten over de dienstverlening van makelaars voor te leggen en te laten beoordelen. In het uiterste geval kan een uitspraak van De Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals, die wordt gefaciliteerd door Stichting De Geschillencommissie, aanleiding geven tot royement door de registerhouder, waarna de betreffende makelaar wordt uitgeschreven uit het beroepsregister. Anders dan in de huidige situatie kan deze makelaar zich vervolgens niet alsnog als ongebonden makelaar op de markt blijven aanbieden, daarvoor is inschrijving in het register immers noodzakelijk. Om dit te borgen kan bijvoorbeeld worden gedacht aan een verbod op het publiceren van advertenties zonder registratienummer, vergelijkbaar met de verplichting die is opgenomen in de Huisvestingswet 2014 voor de toeristische verhuur van woonruimte.

Vervolgstappen
Elke vorm van regulering van een beroep is een grote stap, met vergaande effecten voor de branche. Hoewel een registerplicht in vergelijking met andere vormen van beroepsregulering een relatief lichte variant is, is ook deze vorm van regulering niet vanzelfsprekend en vraagt deze om een gedegen juridische en technische uitwerking. Zo moeten de inrichting van het register en de bijbehorende gedragsnormen nader worden uitgewerkt. Daarnaast moet worden bepaald welke partij het register gaat beheren en wie er toezicht gaat houden op de naleving, inclusief de voorwaarden voor markttoetreding. Parallel hieraan moet worden getoetst aan de vereisten uit de Richtlijn erkenning van beroepskwalificaties, de Europese Dienstenrichtlijn en de Proportionaliteitsrichtlijn. Omdat sprake is van een nieuw stelsel van regulering, zal dit overeenkomstig de geldende Europese procedures moeten worden gemeld en gemotiveerd. Daarbij zal moeten worden onderbouwd dat de voorgestelde maatregelen noodzakelijk, evenredig en gerechtvaardigd zijn in het licht van het nagestreefde consumentenbelang.

Ten slotte dient de reikwijdte van de regulering nader te worden bepaald. De directe aanleiding voor regulering ligt in de knelpunten die consumenten ervaren binnen het koopproces van woningen, maar de makelaardij omvat meer activiteiten. Ook binnen de verhuurmakelaardij zijn er signalen van ongewenst gedrag, bijvoorbeeld op het gebied van woondiscriminatie zoals beschreven in de jaarlijkse Landelijke monitor Woondiscriminatie. Hoewel reeds tegen dergelijke ongewenste gedragingen van verhuurmakelaars kan worden opgetreden op grond van (onder meer) de Wet goed verhuurderschap, blijft het wel de vraag in hoeverre regulering van de makelaardij zich moet beperkten tot het koopproces of dat deze ook betrekking moet hebben op de bredere beroepsuitoefening. Dat laatste ook gezien het feit dat makelaarskantoren naast diensten op het gebied van aankoop en verkoop, regelmatig ook verhuurdiensten aanbieden.

Bovenstaande onderdelen hebben invloed op de uitvoeringskosten van de regulering. Deze kosten zullen uiteindelijk worden gedragen door de beroepsgroep en kunnen daarmee indirect worden doorberekend aan consumenten. Juist daarom vind ik het van belang om zorgvuldig te onderzoeken hoe de benodigde uitvoering en het toezicht effectief kunnen worden ingericht

tegen zo laag mogelijke kosten, zonder afbreuk te doen aan de doelstellingen van de regulering.

Vanwege de impact op de beroepsgroep zal ik bovenstaande punten onderzoeken in samenspraak met de sector in den brede, waarbij ik alle relevante partners in de koopketen wil uitnodigen om hierover mee te denken. Ik streef ernaar in het eerste kwartaal van 2027 de Kamer hierover te informeren.

Met de voorgestelde regulering kan een belangrijke stap worden gezet om de positie van de consument te versterken. Consumenten krijgen een duidelijke en laagdrempelige mogelijkheid om klachten aan de orde te stellen, terwijl overtredingen significante gevolgen kunnen hebben voor de beroepsuitoefening van een makelaar, ongeacht aansluiting bij een beroepsorganisatie. Daarmee gaat van de regulering niet alleen een effectief handhavingsinstrument uit, maar ook een duidelijke normstellende en preventieve werking richting de sector.

De minister van Volkshuisvesting en Ruimtelijke Ordening,
E. Boekholt-O'Sullivan