

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

3864

Vragen van het lid **Van Eijs** (D66) aan de Minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties over *het «dienen van twee heren» bij woningmakelaars* (ingezonden 18 juni 2020).

Antwoord van Minister **Ollongren** (Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties) (ontvangen 2 september 2020). Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2019–2020, nr. 3430.

Vraag 1

Kent u het artikel «Boete dreigt voor makelaars die bemiddelingskosten rekenen»?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Deelt u de mening dat het onwenselijk is als woningmakelaars zowel aan de aanbieder als vragende partij kosten doorrekenen?

Antwoord 2

Ja.

Vraag 3

Op welke wijze wordt gecontroleerd of woningmakelaars zich omtrent «het dienen van twee heren» zich aan artikel 7:417 lid 4 Burgerlijk Wetboek (BW) houden?

Antwoord 3

In het algemeen geldt dat wanneer sprake is van een private overeenkomst en een overtreding van het Burgerlijk Wetboek de rechter een eindoordeel moet vellen in een specifieke casus. Een benadeelde kan dus naar de rechter stappen als de bemiddelaar de ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten niet in der minne terugbetaalt. Huurders die ten onrechte bemiddelingskosten hebben moeten betalen, kunnen daarvan melding doen

¹ RTL Nieuws, «Boete dreigt voor makelaars die bemiddelingskosten rekenen», 10 september 2019 <https://www.rtlnieuws.nl/economie/life/artikel/4843546/huurbemiddelaars-makelaar-bemiddelingskosten-huurder-verhuurder-acm>

via www.consuwijzer.nl, het consumentenloket van de ACM. Wanneer de ACM veel meldingen en klachten ontvangt kan sprake zijn van oneerlijke handelspraktijken (stelselmatige overtreding van de consumentenbeschermingsregels). De ACM kan dan mogelijk onderzoek doen. Zoals ik in eerdere vragen over dit onderwerp heb geantwoord is de ACM bevoegd maatregelen te nemen wanneer sprake is van een stelselmatige overtreding (het gaat om de belangen van een groep consumenten) en heeft de ACM dit ook gedaan. In 2014 en 2016 heeft de ACM actie ondernomen tegen ten onrechte in rekening gebrachte bemiddelingskosten². In 2019 heeft de ACM een last onder dwangsom opgelegd aan vier huurbemiddelaars die verboden bemiddelingskosten rekenen.³ Ook heeft de ACM aangekondigd dat zij opnieuw zal controleren of (ver)huurbemiddelaars nog steeds verboden bemiddelingskosten rekenen.⁴ Wanneer uit onderzoek blijkt dat dit het geval is, dan kunnen deze (ver)huurbemiddelaars een boete van de ACM verwachten. De boetes die de ACM kan opleggen bedragen maximaal 900.000 euro per overtreding. Dit aangekondigde onderzoek loopt.

Vraag 4, 5

Hoeveel gevallen van overtreding van bovenstaand artikel zijn er bekend en hoe vaak is er aan woningmakelaars een boete opgelegd in verband met deze werkwijze?

Wat is de huidige stand van zaken met betrekking tot de intensievere handhaving van de Autoriteit Consument en Markt (ACM) op dit gebied?

Antwoord 4, 5

Na onze eerdere afspraken heeft ACM extra aandacht besteed aan de oneigenlijke praktijken van verhuurbemiddelaars op dit punt. De ACM heeft in 2019 4 bemiddelaars aangesproken op het ten onrechte in rekening brengen van bemiddelingskosten aan huurders, waaronder twee bemiddelaars die onder meer inschrijvingskosten vroegen. Deze bemiddelaars zijn gestopt met het in rekening brengen van bemiddelingskosten aan huurders⁵. Ook heeft de ACM aangekondigd dat zij opnieuw zal controleren of (ver)huurbemiddelaars nog steeds verboden bemiddelingskosten rekenen.

Vraag 6, 7

In hoeverre is het – met het oog op artikel 7:417 lid 4 BW – toegestaan om woningzoekers te laten betalen om op aangeboden woningen te reageren onder noemer van een «prikbordfunctie»?

In hoeverre is het nog toegestaan om inschrijvingskosten op woning- en kamerwebsites te vragen, gegeven de uitspraak van de Hoge Raad uit 2015?⁶

Antwoord 6, 7

Artikel 7:417, lid 4 BW ziet erop toe dat er geen kosten aan een (aspirant-) huurder worden gerekend wanneer een huurbemiddelaar zowel optreedt voor de verhuurder als voor de huurder (het dienen van twee heren). Indien de website van de (ver)huurbemiddelaar geen contactgegevens van de aanbieder verstrekt en de bemiddelaar het de aspirant-huurder dus onmogelijk maakt rechtstreeks en zonder tussenkomst van de websitebeheerder met elkaar in contact treden om over totstandkoming van een huurovereenkomst te onderhandelen, wordt de bemiddelaar geacht in opdracht van de verhuurder te bemiddelen en mag hij geen bemiddelingskosten bij de huurder in rekening brengen.

Dus als er sprake is van bemiddeling door een huurbemiddelaar in opdracht van de verhuurder, vallen inschrijvingskosten onder bemiddelingskosten die niet mogen worden gerekend aan een consument-huurder. Uit de uitspraak

² <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-pakt-onterechte-kosten-bij-huurbemiddeling-aan>

³ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-dwingt-huurbemiddelaars-te-stoppen-met-rekenen-van-bemiddelingskosten> en <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-dwingt-huurbemiddelaar-te-stoppen-met-het-rekenen-van-bemiddelingskosten>

⁴ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-actie-tegen-verboden-bemiddelingskosten>

⁵ <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-dwingt-huurbemiddelaar-te-stoppen-met-het-rekenen-van-bemiddelingskosten> en update van 7 januari 2020 op <https://www.consuwijzer.nl/nieuws/acm-dwingt-huurbemiddelaars-reken-geen-bemiddelingskosten-aan-huurders>

⁶ Recht.nl, het kennisplatform voor juristen <https://www.recht.nl/rechtspraak/?ecli=ECLI:NL:HR:2015:3099>

van de Hoge Raad volgt dat er alleen kosten bij de (aspirant-)huurder in rekening gebracht mogen worden als de website van de handelaar een «prikbordfunctie» heeft, dus waarbij aan de huurder *geen* belemmering wordt opgeworpen om rechtstreeks in contact te treden met de verhuurder.

Vraag 8

Waar kunnen gedupeerden die onterecht dergelijke kosten hebben betaald zich melden, en welke inspanningen pleegt u dit zo breed mogelijk bekend te laten zijn en deze gedupeerden te ondersteunen?

Antwoord 8

Gedupeerden kunnen zelf een brief sturen om de ten onrechte in rekening gebrachte kosten terug te vragen. Op de website van de Woonbond is een deurwaarderscheck te vinden aan de hand waarvan de huurder kan beoordelen of hij kans maakt met het terugvorderen van de betaalde bemiddelingskosten. Op de website van de rijksoverheid wordt onder meer verwezen naar de voorbeeldbrief voor het terugvorderen van bemiddelingskosten op het juridisch loket, maar ook de Woonbond, NVM en de ACM (ACM Consuwijzer) hebben voorbeeldbrieven op hun websites geplaatst. Indien een minnelijke schikking niet tot de mogelijkheden behoort, blijft een gang naar de civiele rechter benodigd. Op de website van NVM staat een voorbeelddagvaarding. Huurders en woningzoekenden die ten onrechte bemiddelingskosten hebben moeten betalen, kunnen daarvan ook melding maken via www.consuwijzer.nl, het consumentenloket van de ACM. Als aan de hand van die meldingen blijkt dat mogelijk sprake is van stelselmatige overtreding van het verbod op onterechte bemiddelingskosten, kan ACM onderzoek doen naar de betreffende bemiddelaar(s).

Vraag 9

Kunt u deze vragen binnen drie weken beantwoorden?

Antwoord 9

Nee, dat is helaas niet mogelijk gebleken.