

De Nederlandse vereniging van 'bangmakelaars'



Gepubliceerd op mijn weblog op 5 oktober 2008

Makelaars hebben het moeilijk, nou ja, soort van dan. Dat begon een jaar of tien geleden. Toen werd de verplichte makelaarsbemiddeling bij verkoop en passeren van onroerend goed afgeschaft. Rot natuurlijk voor de branche want dat betekende een einde aan de gouden tijden waarin zonder enige noemenswaardige inspanning, of enig risico, bij iedere verkoop forse sommen als courtage konden worden geïnd. Ze moesten er erg aan wennen dat ze geen crypto-notaris meer waren.

Toen ik in 2003 mijn huis in Tilburg wegens andere werkkring wilde verkopen, kreeg ik een telefoontje van de makelaar die ons indertijd het huis in het nieuwbouwplan had verkocht (hoe wist ie eigenlijk dat we ons huis wilden verkopen?) We nodigden hem daarop toch maar uit (en later nog een paar anderen) om een offerte te maken. Wat kon deze makelaar doen om ons huis te verkopen en wat zou dat gaan kosten? 'Offerte, hoezo offerte?' wilde de telefoniste van dat makelaarskantoor weten. 'Ik weet niet of we dat doen hoor'. Ze moesten het even navragen.

Een 25-jarige Jort Kelder-epigoon stuurden ze op ons dak. Schreeuwerig Italiaans pak, strak achterovergekamd haar en met een vreselijke air. Koffie, dat wilde die wel, maar over een offerte praten, ho maar. Elke keer als dat aan de orde kwam, verlegde hij het gespreksonderwerp. Hij wilde direct foto's maken en tot zaken komen. 'Dan doe ik dit voor je en dat en dat...' Ja, de prijs kan ik nog niks over zeggen. Dan moeten we eerst even de overeenkomst tekenen.' Die had ie toevallig net bij zich. Toen ik hem zei dat we nog niet wisten of we met hem in zee wilden gaan, trok hij een zorgelijke, bedenkelijke blik. 'Weet

wel van de risico's...' Hij kneep zijn toch al kleine oogjes tot een spleetje. Er waren - dat moesten we weten - de laatste tijd veel avonturiers en beunhazen in de branche gekomen die hun klanten slechte diensten leverden. Verkeerde adviezen, verborgen gebreken...schadeaansprakelijkheid die in de tonnen liep. Veel kwakzalvers en oplichters. Ja, we schrokken er een beetje van.

Daarna, na een tour door het huis, vertelde ik hem - nu toch echt aan het aarzelen - wat voor soort diensten hij wel en niet in de offerte op zou moeten nemen, dat om ons een eerlijke prijsvergelijking toe te staan. Hij schreef niks op maar bleef maar over de huizenmarkt oreren die nu toch zoveel moeilijker dreigde te worden. Zonder makelaars zouden, na misschien wat snelle winsten in de komende maanden, de prijzen snel onder druk komen. Door die marktwerking zou ook zomaar ineens het vertrouwen uit de markt kunnen vallen. En, ja als dat gebeurde...We voelden ons bijna schuldig aan dit grote, dreigende gevaar. Toen ik hem - om een beetje vrolijker noot aan te slaan - vroeg of we er goed aan zouden doen zelf een bouwkundig rapport te laten maken van ons eigen huis, zei hij argeloos: 'dat is niet nodig met een huis dat nog maar vijf jaar oud is. Als de koper zo'n rapport wil dan laten we die dat mooi zelf betalen. En anders ziet die maar...' Tot zover *zijn* zorgen voor *mijn* mogelijke schadeaansprakelijkheid wegens verborgen gebreken.

Toen we twee weken later ons huis zelf voor een hele mooie prijs aan een andere particulier verkochten (model verkoopcontract gevonden op het internet en daarover met de wederpartij en de notaris overlegd) meldde onze verwaten jonge makelaar zich een paar dagen aan de telefoon. Dit keer op nogal hoge toon. Of we het *zo maar* hadden verkocht (hoe wist ie dat eigenlijk?). 'Zeg het maar eerlijk hoor'. En als dat zo was, waar bleef dan zijn courtage? 1,5% Op het hele bedrag, voegde hij er in een aanval van redelijkheid aan toe, want meer dan 3,5% procent deden ze niet meer. Zo waren ze dan ook weer wel in het tijdperk van de marktwerking. Toen we hem vertelden dat we geen offerte van hem hadden gekregen, maar alleen een model dienstverleningscontract (dat we niet hadden getekend, noch teruggestuurd) zei hij dat dat niet uitmaakte. Hij was bij ons geweest, we hadden gepraat over het huis, er was daardoor eigenlijk een overeenkomst. Nou we zouden er nog wel van horen. Bangmakerij, ordinaire bangmakerij. Natuurlijk hoorden we er niks meer van want hij had geen enkele zaak. Maar dit soort agressieve strategieën werkte natuurlijk in negen van de tien gevallen.

Gisteravond - na zo'n tien jaar marktwerking in de makelaarssector - is er een uitzending van Kassa waarin internetdienstverlener Brixter.nl op het matje wordt geroepen (4 oktober 2008). Brixter.nl geeft indicaties voor waarde van koopwoning op basis van een modelmatige berekening. Voor die berekening worden statistische gegevens gebruikt zoals de prijsontwikkeling in de gemeente en provincie, gemiddelde verkoopwaarde in de buurt, inkomensklasse van de bewoners in de omgeving, woonoppervlakte en nog zo wat meer. De site levert een indicatie, een inschatting, niet meer dan dat. Tuin op het zuiden, veel licht, moderne Bulthaupkeuken en sfeervolle hardhouten vloer, dat soort details tref je er

(gelukkig) niet aan. Het gaat om buitenkantelijke inschatting. Het is niet hetzelfde als een taxatie en afwijkingen zijn mogelijk. Dat zeggen ze allemaal heel eerlijk.

Ze waren furieus de makelaars in die uitzending, want met zo'n site dreigt ook het laatste beetje van de windhandel teloor te gaan. Immers als de consument nu ook nog gewoon zelf een behoorlijke indicatie kan krijgen van de waarde van zijn eigen woning, dan wordt een makelaar bij de verkoop van een huis nog overbodiger dan die nu in veel gevallen al was.

De kassaredactie en Felix Meurders leken echter alleen maar een kant aan de zaak te zien. En dat viel me eerlijk gezegd tegen van ze. Er werden een paar 'slachtoffers' gepresenteerd van wie de Brixterwaarde lager uitviel dan de vraagprijs (zelfs met vrij grote verschillen). Dat verschil kan aan heel veel dingen liggen. Bijvoorbeeld aan de prijs die de makelaar (soms zelfs zonder taxatierapport) heeft geadviseerd. Of aan zaken die te maken hebben met het interieur, waarvan heel duidelijk is dat Brixter daar bij de waardebepaling geen rekening mee houdt. Een koper kan nu veel beter zelf zien wat de geprognosticeerde buitenkantwaarde is, en zelf bekijken of dat wat er bovenop is gemept vanwege het interieur, de authentieke elementen, de volstrekt eigen Zuid-Europese sfeer en noem het maar op, hem of haar dat tussenbedrag ook waard is.

Maar de vertegenwoordigers van de vereniging Makelaars-Vooruit, daar aanwezig, maakten er een groot probleem van. Het zat ze niet lekker dat Brixter mede de markt gaat bepalen door schijnbaar objectieve informatie te geven die onder de 'werkelijke marktwaarde' ligt (zoals tijdens de uitzending werd gezegd). De werkelijke marktwaarde die alleen door een makelaar lijkt te kunnen worden vastgesteld. En om dat te bewijzen werd een aantal nietsvermoedende mensen de Brixter prijs voor de neus gehouden (verontwaardiging natuurlijk). De makelaars als verdedigers van de 'slachtoffers' van Brixter. Het moet niet gekker worden. Die makelaars doen al dertig jaar niks anders dan Brixter doet. Zij eisten daar in die uitzending niet meer en niet minder dan de voortzetting van hun gedwongen winkelnering, hun monopolie op dialogische waardebepaling (dat is de prijs waar de verkopende en aankopende makelaar elkaar op vinden). En dat terwijl ze dat op veelal dezelfde, maar soms ook veel brakkere informatie dan die van Brixter doen steunen.

De woordvoerder van Brixter (www.brixter.nl) - een uiterst kalme en beraden man - werd na een korte overtuigende uitleg de mond gesnoerd, waarna in opgewonden sfeertje de makelaars weer eens probeerden iedere koper en verkoper in spe dodelijk benauwd te maken. Want die makelaars zijn toch eigenlijk - nog beter dan advocaten en registeraccountants - een soort semi-publieke, altruïstische belangenvertegenwoordigers en vertrouwenspersonen die wel weten wat goed is voor de cliënt. Daarom moest het maar eens afgelopen zijn met Brixter, leek de stemming. Beter zou alleen de WOZ-waarde (een indicatie van de absolute minimumwaarde van een woning waar je voor de echte prijsberekening voor verkoopwaarde niet aan hebt) beschikbaar kunnen komen en dan weg met dat onbetrouwbare Brixter. Van een veekoopman, of een tweede handsautohandelaar zou je het niet geloven, maar Felix Meurders knikte driftig instemmend toen de

goedgecoiffeerde 'onafhankelijke' makelaarswoordvoerder zijn zorgen uitte. De mijnheer van Brixter wilde nog iets zeggen, maar dat mocht niet meer. En daarna was er - na de aftiteling van het programma - een reclameboodschap van de NVM die toch vooral aanraadde om ook als koper je eigen makelaar mee te nemen en niet alleen te vertrouwen op de makelaar van de verkoper. Ja, ja, het is me een mooi stelletje die vereniging van bangmakers.

© 2008 Wim Voermans