

Te huur: ruimte voor verbetering

De markt voor bemiddeling bij verhuur en huur van woonruimten in Nederland

Rapport in opdracht van VBO Makelaar

Peter Risseeuw

februari 2013



Gildeweg 5a, 2632 BD Nootdorp
www.vbomakelaar.nl
070 319 6511

Copyright © 2013, Periscoop Onderzoek & Advies, Heemstede.

Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken en te citeren, mits de bron duidelijk vermeld wordt.

Dit rapport is geschreven in opdracht van VBO Makelaar. Het onderliggend onderzoek is onafhankelijk uitgevoerd door de auteur. Alle bevindingen, conclusies en eventuele fouten zijn de verantwoordelijkheid van de auteur.

prisseeuw@periscoop-consult.nl
06 5069 8155

- Voorwoord 1
- Conclusies en aanbevelingen 2
- 1. Samenvatting 3
 - 1. De markt 3
 - 2. Misstanden en malversaties 3
 - 3. Betrokkenheid makelaars en bemiddelaars 4
 - 4. Financiële implicaties 4
 - 5. Verhaalbaarheid 5
- 2. De markt voor verhuurbemiddelingsdiensten 6
 - 1. Huurwoningen 6
 - 2. Verhuizingen 6
 - 3. Bemiddelaars en makelaars 7
 - 4. Marktbereik en omzet bemiddelaars en makelaars 9
- 3. Misstanden en malversaties 10
 - 1. Vormen van malversatie 10
 - 2. Hennepteelt 11
 - 3. *Huurshopping* / insolvente huurders 13
 - 4. Onderverhuur, illegale bewoning en *short stay* 14
 - 5. De huisvesting van arbeidsmigranten 14
 - 6. Omzeilen van de Huurwet 16
 - 7. Tweezijdige bemiddeling 17
 - 8. Studentenhuisvesting 18
 - 9. Oplichting 19
 - 10. Financieel belang 19
 - 11. Verhaalbaarheid 20

Bijlagen

- A. Woningen en verhuizingen 22
 - 1. Huurwoningen 22
 - 2. De vraag naar bemiddelingsdiensten 23
 - 3. Studentenhuisvesting 26
 - 4. Makelaars en bemiddelaars 27
- B. Gehanteerde bronnen 29
- C. Geraadpleegde organisaties en personen 31

VOORWOORD

De woningmarkt zit in zwaar weer. Onzekerheid bij kopers, dalende woningprijzen en de inperking van de hypotheekrenteaftrek hebben de koopmarkt muurvast gezet, zonder zicht op verlichting op korte termijn. De mobiliteit op de woningmarkt is teruggelopen, maar niet verdwenen. Er blijft vraag naar woonruimte: starters, huishoudens met gezinsuitbreiding, paren die scheiden, mensen die elders in het land een baan vinden, etc. Deze vraag richt zich voor een groot deel op de huurmarkt. De druk op het huursegment neemt daardoor toe.

Ook op de huurmarkt is er sprake van toenemende onzekerheid. Deze markt wordt in Nederland gedomineerd door woningcorporaties, waarvan er steeds meer in financiële continuïteitsproblemen dreigen te geraken. Verhuurders van meer dan tien huurwoningen met een huur onder de grens voor de huurtoeslag (€ 664,66) worden geconfronteerd met een verhuurdersheffing, en huurprijzen worden verder geliberaliseerd. Om de stagnatie op de koopmarkt te lenigen, heeft de overheid de ruimte om te-koop-staande woningen tijdelijk te verhuren vergroot. Dat betekent dat er nieuwe, onervaren, aanbieders op de markt zijn.

De informatieongelijkheid tussen aanbieders (corporaties, institutionele beleggers, particuliere beleggers, individuele huishoudens) en vragers (huurders en woningzoekenden) neemt navenant toe. Waar onzekerheid en informatieongelijkheid bestaan, kunnen bemiddelende partijen hun waarde bewijzen. Dat kunnen bonafide partijen zijn, die met een op deskundigheid gebaseerde dienstverlening de informatie- en transactiekosten van aanbieders en vragers verminderen. Er liggen in zo'n situatie echter ook mogelijkheden voor malafide partijen, die in de onzekerheid en informatieongelijkheid tussen partijen een kans zien om zelf snel geld te verdienen. Niet door diensten te leveren die zijn geschoeid op waardecreatie, deskundigheid en integriteit, maar door misbruik te maken van schaarste en onwetendheid bij huurders en verhuurders.

Het optreden van (verondersteld) malafide makelaars en bemiddelaars heeft inmiddels de aandacht in het publiek domein getrokken. VBO Makelaar is geïnteresseerd in de aard en de omvang van malversaties door bemiddelende partijen op de markt voor huurwoningen. Door kennis te hebben van wat er fout gaat, kunnen bonafide makelaars en bemiddelaars hun dienstverlening verbeteren, en zodoende zowel de belangen van hun klanten beter behartigen – een daarmee ook hun eigen marktpositie versterken.

Wat gaat er fout op de markt voor verhuurbemiddeling, hoe komt dat, en hoe groot is de aangerichte schade? zijn de vragen die in dit rapport aan de orde komen. Een logische vervolgvraag, die in rapport niet aan de orde komt, luidt hoe de organisaties van makelaars en bemiddelaars, gemeenten en de rijksoverheid, zich kunnen inspannen om te zorgen dat malversaties en misstanden zoveel mogelijk worden uitgebannen.

In opdracht VBO Makelaar heeft Periscoop Onderzoek & Advies een inventariserend onderzoek gedaan, in de vorm van een uitgebreid literatuuronderzoek en een interviewronde langs verschillende partijen. Dit rapport doet verslag van die rondgang. Het rapport opent met de belangrijkste conclusies en aanbevelingen. Hoofdstuk 1 geeft de bevindingen samenvattend weer. Hoofdstuk 2 gaat in op de marktstructuur voor de aanbieders van verhuurbemiddelingsdiensten. Hoofdstuk 3 doet verslag van diverse soorten misstanden. Bijlage A geeft een uitgebreide kwantitatieve onderbouwing van de huurmarkt. De bijlagen B en C vermelden de gebruikte bronnen en de geïnterviewde personen. De laatste wil ik danken voor de beschikbaar gestelde tijd en de gedeelde inzichten.

Peter Risseuw,
onderzoeker

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

1. Hennepteelt is de vorm van malafide activiteiten met de grootste financiële impact. De totale schade belooft meer dan 100 miljoen euro. De betrokkenheid van makelaars en bemiddelaars bij het gebruiken van huurwoningen voor hennepteelt is beperkt en veelal indirect.
2. Makelaars en bemiddelaars schieten in de regel tekort in de *screening* van kandidaat-huurders, waardoor kwaadwillenden, zoals henneptelers, eenvoudig toegang kunnen krijgen tot huurwoningen. Makelaars en bemiddelaars dienen dit onderdeel van hun dienstverlening serieuzer uit te voeren dan thans gebruikelijk is. De praktijk bij woningcorporaties kan daarbij tot voorbeeld dienen.
3. Jurisprudentie leert dat makelaars en bemiddelaars in dit verband succesvol aansprakelijkheid gesteld kunnen worden voor door verhuurders geleden schade.
4. Partijen in de markt geven aan dat bij makelaars vooral tekortschietende kennis het kernprobleem is, en dat een deel van de bemiddelingsbureaus bewust misbruikt maakt van schaarste en informatieongelijkheid bij partijen op de huurmarkt.
5. Veel makelaars en bemiddelaars zijn op een kleine schaal actief als verhuurbemiddelaar, en investeren mede daarom te weinig in kennis van de huurmarkt, wet- en regelgeving en contractuele aspecten. Het is een uitdaging voor deze spelers, en voor hun branche- en beroepsorganisaties om de kennis en de invulling van de dienstverlening op peil te brengen.
6. Eigenaren en beleggers hebben een eigen verantwoordelijkheid bij het inschakelen van makelaars en bemiddelaars. Zij dienen kritischer te zijn waar het gaat om bonafiditeit en de kwaliteit van de dienstverlening.
7. De niet toegestane praktijk van tweezijdige beloning is (in verschillende verschijningsvormen) schering en inslag op de huurmarkt. Er ligt een taak voor consumentenorganisaties en de voor de organisaties van makelaars en bemiddelaars om deze praktijk uit te bannen.
8. Een aanzienlijk deel van de problematiek wordt veroorzaakt door onevenwichtigheden op de huurmarkt. Waar schaarste aan woonruimte bestaat, zijn er partijen die misbruik van die schaarste proberen te maken. Uiteindelijk betalen consumenten daarvoor de prijs.
9. De aard en de omvang van de problematiek verschilt sterk tussen regio's en gemeenten. Een en ander is daarom meer een aangelegenheid van de gemeenten dan van het Rijk. Gemeenten krijgen echter moeilijk greep op woonfraude en andere malafide activiteiten. Ze zullen hier blijvend aandacht aan moeten besteden.
10. Het particuliere deel van de huurwoningmarkt is verbazingwekkend slecht (kwantitatief) gedocumenteerd. Overheden en andere organisaties die beleid voor de huurmarkt maken, zouden er goed aan doen om hun marktgegevens op orde te krijgen.

1 SAMENVATTING

Dit rapport schetst de markt voor verhuurbemiddeling van woningen in Nederland, en de mate waarin makelaars en bemiddelaars betrokken zijn bij diverse soorten van malafide activiteiten.¹

1.1 De markt

Makelaars en bemiddelaars worden door beleggers ingeschakeld voor het zoeken van nieuwe huurders. Op jaarbasis zijn makelaars en bemiddelaars betrokken bij circa 61.000 verhuurtransacties, wat neerkomt op 21 procent van het totaal aantal verhuringen. Bemiddelingsbureaus, die zich puur op de huurmarkt richten, nemen hiervan 41.000 transacties voor hun rekening. Woningmakelaars, die zich van oudsher vooral op de koopmarkt richten, verhuren circa 20.000 woningen. Kamerbemiddelingsbureaus verrichten naar schatting 75.000 verhuringen aan studenten.

Er zijn circa vierhonderd makelaarskantoren en bemiddelingsbureaus actief als verhuurbemiddelaar met een schaalgrootte van meer dan vijftig verhuringen per jaar. De meeste van deze kantoren zijn lokale spelers, met een plaatselijk of regionaal verzorgingsgebied. Daarnaast is er een grote groep incidentele verhuurders. Met hun diensten voor verhuurders realiseren deze spelers gezamenlijk een omzet van ongeveer 75 miljoen euro per jaar.

Makelaars en bemiddelaars bundelen het aanbod van huurwoningen in een ondoorzichtige markt. Als ze hun werk goed doen dragen ze bij aan een goede *matching* tussen de voorkeuren van verhuurders en van huurders. In krantenkoppen en in Tweede Kamerstukken figuren echter regelmatig «malafide bemiddelingsbureaus», die eigenaren, huurders en potentiële huurders duperen. Klaarblijkelijk vullen niet alle makelaars en bemiddelaars de rol van *matchmaker op* integere en deskundige wijze in.

1.2 Misstanden en malversaties

Woonfraude en misbruik van schaarste zijn de verzameltermen waaronder malafide activiteiten gebundeld kunnen worden. Woonfraude betreft malversaties waarbij de eigenaar van een woning benadeeld wordt door de huurder. Hennepteelt is de vorm van woonfraude met de grootste impact. De inzet van een stroman als huurder is een gebruikelijke strategie voor henneptelers: de stroman betreft de woning niet, maar stelt deze beschikbaar aan de teler. Bij *huurshopping* wordt de woning verhuurd aan iemand die de woning kort bewoont, geen huur betaalt, en na verloop van tijd met de noorderzon vertrekt. *Onderverhuur* is een derde frequent voorkomende vorm van woonfraude.

In veel delen van het land, met name in de Randstad, zijn huurwoningen schaars, evenals studentenkamers. Schaarste leidt tot hogere prijzen. Verhuurders hebben de economische macht om de huren op te schroeven, ook waar het woningwaarderingssysteem dat eigenlijk niet toestaat, in het niet-geliberaliseerde deel van de markt. Praktijkdeskundigen geven aan dat een bovenmatige huur in krappe gebieden schering en inslag is. Om het woningwaarderingssysteem te omzeilen worden excessieve servicekosten bedongen, of worden huur en servicekosten op een hoop geveegd.

Woningzoekenden zijn, mede dankzij de schaarste, aangewezen op het aanbod van makelaars en bemiddelaars. Deze profiteren van de situatie, door naast de beloning die ze van hun opdrachtgever –de verhuurder– krijgen, een vergoeding van de nieuwe huurder te incasseren, in de vorm van een bemiddelingsvergoeding, sleutelgeld of bovenmatige inschrijvingskosten. Een dergelijke ‘tweezijdige beloning’ is niet toegestaan. Hoewel er geen (exacte) cijfers zijn, geven praktijkdeskundigen aan dat in krappe gebieden tweezijdige beloning

¹ Ten behoeve van de leesbaarheid zijn in de deze samenvatting geen bronverwijzingen opgenomen. De gehanteerde bronnen zijn in de navolgende hoofdstukken vermeld.

gebruikelijk is. Het heffen van inschrijfgeld op een huurwoningssite, als vergoeding voor administratieve handelingen, is niet haalbaar, zolang de vergoeding 'redelijk' is.

De markt voor studentenkamers levert veel anekdotiek over misstanden: huurders worden een contract onthouden, en na verloop van tijd worden ze door de bemiddelaar uit hun kamer gezet; waarborgsommen worden bij beëindiging van het contract op oneigenlijke gronden achtergehouden. Dergelijke praktijken zijn frauduleus. Praktijkdeskundigen geven aan deze taferelen inderdaad bestaan, maar dat de ernst van de situatie niet overschat mag worden. Hoewel de schaarste aan woonruimte groot is, zijn studenten mondig en weerbaar. Dankzij *social media* zijn ze goed in staat om slechte ervaringen met bemiddelaars te delen, en zwarte lijsten van foute verhuurders op te stellen.

1.3 Betrokkenheid makelaars en bemiddelaars

Praktijkdeskundigen geven aan dat –incidentele gevallen daargelaten– reguliere makelaars en bemiddelaars geen deel uitmaken van criminele netwerken die gericht zijn op het gebruiken van huurwoningen voor de hennepcultuur, of oplichting door *huurshoppers*. Als schakel in het verhuurproces zijn makelaars en bemiddelaars hier echter wel bij betrokken. Hun zwakke plek zit in het niet adequaat controleren van de identiteit en de solventie van voor (potentiële) huurders. Hierdoor kunnen huurders met kwade intenties te gemakkelijk door de *screening* komen. Een ander euvel is het hanteren van onvolwaardige huurcontracten, waarin bijvoorbeeld verhaalbaarheid bij haalbaar handelen door de huurder niet adequaat is vastgelegd. Corporaties zijn verder met preventief verhuurbeleid dan makelaars en bemiddelaars.

De drijvende kracht achter de hoge huren of servicekosten zijn niet makelaars en bemiddelaars, maar eigenaren/verhuurders, die daar zelf direct beter van worden. Omdat makelaars en bemiddelaars op grond van hun beloningsmodel baat hebben bij hogere huren, oefenen ze echter een accelererende werking uit op de opwaartse prijsdruk. Praktijkdeskundigen geven aan dat de creativiteit van bemiddelaars een sturende factor is bij pogingen om de Huurwet te omzeilen.

Als de verhuurder de opdrachtgever van de makelaar of bemiddelaar is, hetgeen vrijwel altijd het geval is, is het incasseren van een bemiddelingsvergoeding of een vorm van sleutelgeld bij de huurder niet toegestaan. Deze praktijk is niettemin gemeengoed op de huurmarkt. De huurwoningvoorraad is dermate schaars, dat huurders in veel gevallen niet om een makelaar of bemiddelaar die van twee walletjes eet, heen kunnen.

Bedragen die woningzoekenden betalen voor inschrijving op woningssites dienen 'redelijk' te zijn. Deze bedragen variëren in de markt tussen nihil en circa honderd euro. Bij dat laatste bedrag kunnen vraagtekens bij de 'redelijkheid' gezet worden. Deze vorm van malversatie wordt vooral geassocieerd met bemiddelingsbureaus, en niet of slechts zeer beperkt met woningmakelaars.

Voor malafide praktijken op de markt voor studentenkamers worden plaatselijke kamerbemiddelingsbureaus als boosdoener aangewezen. Ze zijn lang niet allemaal betrokken bij frauduleuze praktijken als verhuren zonder contract en intimidatie, maar tweezijdige bemiddeling is wel staande praktijk in de markt.

Aan onderhuur komt in de regel geen makelaar of bemiddelaar te pas.

1.4 Financiële implicaties

De totale omvang van het henneprobleem is onbekend. Er zijn 25.000 à 30.000 plekken in Nederland, waar illegaal cannabis geteeld wordt. Daarvan worden er jaarlijks ruim 5.000 door de politie ontmanteld. De schade als gevolg van hennepcultuur is groot. Voor eigenaren die geconfronteerd worden met hennepcultuur in een verhuurde woning, kan de schade oplopen tot bedragen in de orde van grootte van € 50.000, bij brand tot in de tonnen. Schattin-

gen voor het jaarlijks totaalbedrag aan schade door hennepsteelt lopen tot meer dan 100 miljoen euro.

Bij *huurshopping* is de schade aan de woning veel minder groot dan bij hennepsteelt. Toch kan deze oplopen tot bedragen in de orde van grootte van 7.000 euro. Schattingen voor de totale schade door *huurshoppers* bestaan niet.

Vanzelfsprekend zijn deze bedragen niet in hun geheel toe te rekenen aan makelaars en bemiddelaars. Maar door hun tekortschietend *screening*-beleid maken ze het wel mogelijk dat hennepsteelters telkens opnieuw hun slag in huurwoningen kunnen slaan.

Hoeveel huishoudens een hoger huurbedrag betalen dan wettelijk toegestaan, is niet bekend, laat staan dat aan te geven valt hoeveel ze te veel betalen. Daarbij moet gesteld worden dat het probleem hier niet bij de bemiddelende partijen zit, maar bij de eigenaren. De schaarste aan huurwoningen maakt dat huurprijsregulering in grote delen van de huurmarkt een dode letter is.

Het bedrag dat huurders in de vorm van tweezijdige bemiddelingskosten aan makelaars en bemiddelaars betalen is wel kwantificeerbaar. Naar schatting betalen de gezamenlijke huurders in Nederland (huishoudens en studenten) een bedrag in de orde van grootte van 63 miljoen euro aan makelaars en bemiddelaars, om toegang te krijgen tot de huurmarkt. Dit bedrag komt boven de eerder genoemde 75 miljoen aan reguliere omzet bij verhurende makelaars en bemiddelaars. Die 63 miljoen is een prijs die huurders betalen voor een tekort aan passende huurwoningen in grote delen van Nederland.

1.5 Verhaalbaarheid

Jurisprudentie geeft aan dat makelaars en bemiddelaars aansprakelijk gesteld kunnen worden, als ze een verhuurtransactie met onvoldoende zorgvuldigheid verrichten. In een geval waarin een huurwoning werd ingezet voor cannabisteelt is de makelaar veroordeeld tot het vergoeden van een schadebedrag van ruim € 48.000, wegens onvoldoende *screening* van een huurder. Dat is een duidelijke aansporing voor makelaars en bemiddelaars om hun dienstverlening met meer energie en grotere nauwkeurigheid in te vullen.

De bestaande regelgeving laat geen ruimte voor makelaars en bemiddelaars om geld aan tweezijdige bemiddeling te verdienen. De brancheorganisaties van woningmakelaars verbieden hun leden deze praktijk, en geven huurders de mogelijkheid een beroep doen op het tuchtrecht waaronder de aangesloten makelaars werken. Voor huurders die via een bemiddelaar aan woonruimte komen, is de route van het interne tuchtrecht er niet. Jurisprudentie geeft aan dat als er geen overeenkomst is waarin is vastgelegd dat de bemiddelaar namens de huurder een woning zoekt, er voor de bemiddelaar ook geen grond is om provisie vanwege de huurder te vragen.

2 DE MARKT VOOR VERHUURBEMIDDELINGSDIENSTEN

Dit hoofdstuk gaat kort in op de omvang en de structuur van de markt voor verhuurbemiddelingsdiensten bij woningen. Een en ander is uitgebreid verantwoord in Bijlage A.

2.1 Huurwoningen

Per december 2011 telde Nederland ruim 2,9 miljoen huurwoningen. Een op de vijf van deze woningen (574.000) valt in de vrije sector, met een huurprijs boven de huurgrens van (anno 2012) € 664,66 per maand. Ruim 84 procent van de huurwoningen is in bezit van woningcorporaties, 16 procent is in particulier eigendom. Dat laatste betreft professionele –veelal grootschalige– beleggers, kleinschalige beleggers en ook particuliere huishoudens. (Grootschalige) particuliere beleggers omvatten ook de zogeheten huisjesmelkers, verhuurders die gekenmerkt worden door de combinatie van hoge huren en slecht onderhoud.²

Door de crisis op de koopwoningmarkt besluiten steeds meer eigenaren van te-koop-staande huizen de woning (tijdelijk) te verhuren, om zodoende dubbele woonlasten te compenseren. Boorsma (2012) schat, op basis van extrapolatie vanuit de situatie in Utrecht en Eindhoven, het landelijk aantal vergunningen voor tijdelijke verhuur onder de Leegstandswet op 11.000. In hoeverre deze woningen ook werkelijk verhuurd zijn, is niet bekend. Tabel 1 toont de onderverdeling van het woningbezit van corporaties en particuliere eigenaren.

Tabel 1: Huurwoningvoorraad Nederland 2011

	corporaties	beleggers	eigenaren/ bewoners	totaal	
vrije sector	224.000	339.000	11.000	574.000	19,4%
sociale sector	2.268.000	113.000	--	2.381.000	80,6%
totaal	2.492.000	452.000	11.000	2.955.000	
	84,3%	15,3%	0,4%		

Bron: CBS, Boorsma (2012), Periscoop Onderzoek & Advies

2.2 Verhuizingen

In 2011 werden in Nederland circa 289.000 huurwoningen door nieuwe huurders betrokken, onder te verdelen naar 190.000 corporatiewoningen en 99.000 woningen van diverse soorten beleggers, zie Tabel 2.

Tabel 2: Aantal verhuisbewegingen (huishoudens) huurmarkt, 2011

	corporaties	beleggers	eigenaren/ bewoners	totaal
vrije sector	18.000	70.000	5.000	93.000
sociale sector	172.000	24.000	0	196.000
totaal	190.000	94.000	5.000	289.000

Bron: Extrapolatie Periscoop Onderzoek & Advies

Niet alle segmenten zijn even relevant voor makelaars en bemiddelaars. Aan de verhuur van sociale huurwoningen van woningcorporaties komt in de regel geen bemiddelaar te pas. Corporaties schakelen op beperkte schaal bemiddelaars in bij de verhuur van hun vrijesectorwoningen. Het aantal corporatiebemiddelingen bedraagt naar schatting (maximaal) 1.000 per jaar. Ook in de particuliere sector zijn er segmenten die in de regel geen beroep op externe bemiddelaars doen.

² Ferwerda c.s. (2007) laat zien dat huisjesmelkerij een fenomeen met een breed palet aan verschijningsvormen is, dat zich op verschillende plaatsen op verschillende wijzen manifesteert, afhankelijk van de aard van woningvoorraad, en de vraag of woningzoekenden huishoudens, studenten en/of arbeidsmigranten zijn. De problematiek met huisjesmelkers is een andere dan met malafide makelaars en bemiddelaars.

Het jaarlijks aantal verhuringen door makelaars en bemiddelaars in opdracht van beleggers, bedraagt naar schatting 61.000, en in opdracht van eigenaren/bewoners (voor tijdelijke verhuring) 5.000. Tabel 3 geeft de marktomvang voor verhuurbemiddelingsdiensten weer.

Tabel 3: Marktomvang verhuurbemiddelingsdiensten anno 2011

	corporaties	beleggers	eigenaren/bewoners	totaal
verhuringen per jaar	1.000	55.000	5.000	61.000

Bron: Schatting Periscoop Onderzoek & Advies

De markt voor studentenhuusvesting is dynamischer dan de markt voor reguliere huurwoningen. Van de in totaal 328.000 uitwonende WO-, HBO- en MBO-studerenden verhuizen er jaarlijks 134.000, het grootste deel (98.000) naar een kamer in de particuliere sector. Het aantal bijbehorende huurtransacties door bemiddelingsbureaus op de particuliere markt wordt geschat op 75.000.

2.3 Bemiddelaars en makelaars

Bemiddelaars en makelaars staan tussen twee partijen in, in dit geval verhuurder en huurder. Ze treden echter namens één van deze twee partijen op. In de praktijk is dat vrijwel altijd de verhuurder: het verdienmodel van makelaars en bemiddelaars is geschoeid op een optreden namens de verhuurder, op *no cure no pay*-basis. In de regel is het bedrag dat hoort bij één maand huur de beloning voor een geslaagde transactie.³

Bemiddeling in huurwoningen is geen door wetgeving gereguleerde activiteit; iedereen mag er aan meedoen. Amsterdam hanteert als enige gemeente in Nederland een vergunningstelsel voor bemiddelaars.⁴ Leden van de makelaarsorganisaties NVM/MVA en VBO Makelaar zijn vrijgesteld van deze vergunning. Per juli 2012 zijn er 129 bemiddelingsbureaus met een vergunning en 14 'webbureaus'. Op Pararius.nl zijn in Amsterdam per juli 2012 119 bemiddelaars met aanbod in Amsterdam vertegenwoordigd. Het aantal bemiddelaars dat zonder vergunning werkt is niet bekend. Inmiddels is bij twintig bemiddelaars de vergunning ingetrokken. De gemeente Amsterdam heeft niettemin moeten constateren dat adequate handhaving van dit stelsel onuitvoerbaar is. In plaats daarvan wordt een verordening voorbereid, met algemene regels voor bemiddelingsbureaus (Amsterdam, 2011).

De belangrijkste dienstverlening van de bemiddelaar of makelaar bestaat uit het zoeken van een potentiële huurder voor een vrijkomende woning, er voor zorgen dat een potentiële huurder de woning kan bezichtigen, het *screenen* van de huurder (is de huurder wie hij zegt dat hij is, mag verwacht worden dat de huurder in staat is om de huur te betalen), het opmaken van het contract en het innen van de waarborgsom (meestal een of twee maanden kale huur). Daarnaast kunnen makelaars en bemiddelaars betrokken zijn bij het beheer van de woning. In dat geval loopt de transactiegerichte dienstverlening door in vastgoedmanagement, met diensten en contracten op periodieke basis in plaats van op transactiebasis.

Een verhuurbemiddelaar neemt zijn opdrachtgever werk uit handen. Doordat hij gespecialiseerd is in zijn taak, en ondersteund wordt door een adequate kantoororganisatie en bijpassende kantoorautomatisering, voert hij zijn taken goedkoper uit dan de verhuurder het zelf zou kunnen. Een goede verhuurbemiddelaar kent de markt en is vertrouwd met het huurrecht. Hij voert zijn verhuurtaak ook beter uit dan de verhuurder het zelf zou kunnen. Daar-

³ De gemiddelde huur voor een zelfstandige woning in de vrije sector bedraagt ongeveer achthonderd euro. De spreiding is groot, variërend tussen circa € 350 aan de onderkant van de markt en bedragen oplopend tot rond de € 8.000 aan de bovenkant van de markt. Als de woning ook door de verhurende partij beheerd wordt, ligt de beloning in dezelfde orde van grootte, maar dan op jaarbasis in plaats van transactiebasis.

⁴ Zie Donker van Heel (2006) voor enige achtergrond bij het betrokken beleid van de gemeente Amsterdam.

mee vermindert de makelaar/bemiddelaar het risico van de verhuurder op betalingsproblemen of niet ordentelijke bewoning. In de honorering van de bemiddelaar of makelaar is zowel een vergoeding voor de werkzaamheden als een beloning voor risicoreductie verwerkt.

Het zoeken van een huurder kan op verschillende manieren gebeuren. Bemiddelingsbureaus die een relatief groot aanbod van huurwoningen presenteren, putten uit eigen inschrijvingslijsten van woningzoekenden, die zich kunnen melden voor de betrokken woning. Bij woningen in het hogere prijssegment moet er, net als op de koopwoningmarkt, geadverteerd worden om kandidaat-huurders te bereiken.

Een groot deel van het aanbod van makelaars en bemiddelaars wordt aangeboden op de websites Pararius.nl en Funda.nl. Omdat het plaatsen van aanbod op deze sites niet gratis is, zijn er nogal wat verhuurkantoren die één of twee woningen op deze wijze afficheren, om zichtbaar te zijn, maar het grootste deel van hun aanbod op hun eigen site plaatsen. Het aanbod op de huurmarkt is daarmee aanzienlijk minder transparant dan het aanbod op de koopmarkt.⁵

Er zijn verschillende soorten kantoren die zich als dienstverlener op deze markt profileren.⁶

- Ketens van bemiddelingsbureaus, die vanuit (veelal kleine) lokale kantoren werken, maar samen –aangestuurd door een centrale organisatie –landelijke dekking bieden. *123Wonen*, *DirectWonen* en *Rotsvast* zijn de belangrijkste exponenten van deze groep. Deze ketens werken uitsluitend of nagenoeg uitsluitend op de verhuurmarkt.
- Naast de grote drie zijn er kleinere bemiddelingsbureaus, die lokaal werken of georganiseerd zijn in regionale ketens. Deze spelers richten zich puur op de verhuurmarkt, al kunnen de activiteiten ook doorlopen in vastgoedbeheer. Deze bureaus verschillen sterk in omvang en marktbereik. Een aantal van deze kantoren richt zich op specifieke huurdersdoelgroepen als studenten of *ex-pats*.
- De derde groep bestaat uit kantoren die in de eerste plaats woningmakelaar zijn, en zich vooral op de koopmarkt richten. Deze kantoren bemiddelen ook in huurwoningen, veelal op incidentele basis. Er zijn naar schatting driehonderd kantoren die deze vorm van dienstverlening op enige schaal uitoefenen. De meeste hiervan zijn aangesloten bij een van de drie brancheorganisaties van makelaarskantoren, NVM, VBO Makelaar en VastgoedPro.

In dit rapport worden de eerste twee groepen aangeduid als *bemiddelaars*, en de derde groep als *makelaars*. Deze tweedeling in terminologie sluit niet aan bij de activiteiten van deze bedrijven op de huurmarkt (ze bemiddelen allemaal), maar bij hun eigenlijke hoofdactiviteit: het bemiddelen in huurwoningen dan wel het makelen in koopwoningen.

Makelaars en bemiddelaars bedienen deels gescheiden marktsegmenten. Als corporaties een derde partij inschakelen bij de verhuur van hun vrijesectorwoningen, is dat veelal een vaste leverancier, zoals het makelaarskantoor dat ook belast is met de verkoop van woningen van de betrokken corporatie.

Voor de tijdelijke verhuur van te-koop-staande woningen van eigenaren/bewoners is de ‘eigen’ verkoopmakelaar de logische eerste keuze. Berichten uit de markt (De Telegraaf, 2012) geven echter aan dat banken hier beperkingen aan stellen. De Minister voor Wonen meldt, in antwoord op Kamervragen over dit bericht, dat een aantal grote hypotheekbanken van eige-

⁵ Met de bedenking dat gegeven de zoekstructuur van Funda, het aanbod van niet-NVM-makelaars minder goed in beeld komt bij woningzoekenden dan het aanbod van NVM-makelaars.

⁶ Andere verhurende organisaties, met name woningcorporaties en vastgoedmanagementkantoren, voor welke verhuur een deel van de beheerstaak is, blijven in dit rapport buiten beschouwing.

naren die hun huis onder de Leegstandswet willen verhuren eist, dat ze dat via een door de bank geselecteerde partij doen (Ministerie van BZK, 2012b). Een en ander is gemotiveerd door ervaringen met «ondeugdelijke contracten» die door makelaarskantoren zijn opgesteld. De Minister geeft in zijn brief aan het belang van «kwalitatief goede bemiddeling» te onderschrijven, maar ook deze beperking door de banken niet wenselijk te achten.

2.4 Marktbereik en omzet bemiddelaars en makelaars⁷

De gezamenlijke woningmakelaars zijn goed voor circa 15.000 verhuurtransacties op de reguliere markt. Daar komen circa 5.000 transacties voor tijdelijke verhuur bij. Deze 20.000 transacties worden verricht door enige honderden kantoren. De meeste van deze kantoren zijn aangesloten bij een van de drie brancheorganisaties van makelaarskantoren: NVM, VBO Makelaar en VastgoedPro. Volgens schattingen in de markt zijn er zo'n driehonderd kantoren op enige schaal actief, met minimaal vijftig huurtransacties per jaar. Met slechts enkele transacties per jaar is verhuurbemiddeling voor de rest van de woningmakelaars een bijzaak, met een te laag activiteitsniveau om te investeren in kennis, of in het opbouwen van een professioneel verhuurapparaat. Een aantal makelaarskantoren is ook actief als verhurend makelaar op de markt voor bedrijfsmatig onroerend goed (winkels, kantoren, bedrijfsruimten). In dat segment is het aantal verhuurtransacties bij kleine makelaarskantoren ook beperkt, zodat ook daar onvoldoende ruimte is om expertise en ervaring op te bouwen.

Het gezamenlijk volume op de reguliere huurmarkt van 123Wonen, Direct Wonen en Rotsvast wordt geschat circa 30.000 transacties. De resterende verhuurbemiddelaars realiseren gezamenlijk ongeveer 11.000 transacties. Verhuurbemiddeling is, ondanks het gegeven dat de huurmarkt de hoofdmoot van de activiteiten vormt, een kleinschalige business. Naar schatting zijn er ongeveer honderd bureaus op enige schaal actief, met zeg minimaal vijftig huurtransacties per jaar.

De studentenmarkt wordt vrijwel geheel bediend door bureaus die zich uitsluitend richten op het verhuren van studentenkamers. Tabel 4 geeft de marktstructuur weer op basis van deze gezamenlijke marktaandelen.

Tabel 4: Marktstructuur bemiddelingsdiensten op jaarbasis

	regulier	studenten	totaal
makelaars	20.000	-	20.000
drie grote ketens	30.000	-	30.000
overige verhuurbemiddelaars	11.000	75.000	86.000
totaal	61.000	75.000	136.000

Bron: Periscoop Onderzoek & Advies

In de vrije sector ligt het huurniveau gemiddeld op ongeveer € 800. De omzet uit verhuurbemiddeling in de reguliere markt bedraagt zodoende een bedrag in de orde van grootte van $61.000 \times € 800 = 48,8$ miljoen, afgerond 49 miljoen euro. Uitgaande van een gemiddelde kamerhuur van € 350, bedraagt de omzet in de studentenhuisvesting $75.000 \times 350 = 26,25$ miljoen, afgerond 26 miljoen euro. De totale reguliere omzet voor verhuurbemiddelaars en -makelaars ligt daarmee in de orde van grootte van $49 + 26 = 75$ miljoen euro.

⁷ Zie bijlage A voor de ondersteunende berekeningen.

3 MISSTANDEN EN MALVERSATIES

Dit hoofdstuk behandelt de meest voorkomende vormen van malversaties op de huurmarkt, de kosten van die malversaties voor verhuurders en huurders, en de mate waarin makelaars en bemiddelaars betrokken zijn.

3.1 Vormen van malversatie

Er is sprake van een uitgebreide casuïstiek over misstanden bij de dienstverlening van makelaars en bemiddelaars op de huurmarkt. In enkele gevallen heeft dit zelfs tot Kamervragen geleid (Tweede Kamer, 2009; Ministerie van BZK, 2012a). Misstanden kunnen worden teweeg gebracht door makelaars en bemiddelaars, maar ook door eigenaren/verhuurders en huurders of onderhuurders. Het is in de regel niet eenduidig identificeerbaar wat de rol of de invloed van de bemiddelaar exact is.

In een uitgebreid exploratief onderzoek naar malafide vastgoedpraktijken in de vier grote steden, maakt Ferwerda c.s. (2007) onderscheid tussen 'exploitatiegebonden' en 'speculatieve' praktijken. Speculatie heeft nagenoeg geheel betrekking op koopwoningen. Bij exploitatie kan er sprake zijn van 'onrechtmatig gebruik' van woningen of van 'onregelmatigheden rondom de verhuur'. Omdat dit rapport zich richt op de rol van makelaars en bemiddelaars, gaat het met name over misstanden die zich voordoen bij verhuizingen en nieuwe huurcontracten. Misstanden die zich voordoen bij zittende huurders (c.q. lopende huurcontracten) blijven buiten beschouwing

Gesprekken met diverse belanghouders en deskundigen leiden tot onderstaande lijst van misstanden die het meest frequent voorkomen, dan wel tot de meeste schade leiden voor huurders en/of verhuurders. Daarbij wordt een tweedeling aangehouden op basis van de vraag wie benadeeld wordt, de verhuurder of de huurder. Misstanden die de verhuurder benadelen zijn te bundelen onder het kopje 'woonfraude': de woning wordt door de huurder niet gebruikt op de manier waarop de eigenaar mag rekenen, ordentelijk bewonen:

- de woning wordt misbruikt voor hennepteelt, met een stroman die als nieuwe huurder wordt ingezet (paragraaf 3.2);
- huurshoppen: mensen die kort bewonen, niet betalen en met de noorderzon vertrekken (paragraaf 3.3);
- Onderhuur: de woning wordt door de contractuele huurder doorverhuurd, bijvoorbeeld leidend tot overbewoning en illegale bewoning (paragraaf 3.4).

Malversaties die de huurder duperen, vallen voor een groot deel onder de verzameltitel 'misbruik maken van schaarste':

- er wordt een te hoog huurbedrag vastgesteld, en/of er worden te hoge servicekosten, of een *all-in*-bedrag voor huur en service, of hoge huurbedragen voor additionele zaken als stoffering in rekening gebracht (paragraaf 3.6);
- de bemiddelaar of makelaar incasseert zowel van de verhuurder als van de huurder een bemiddelingsvergoeding (paragraaf 3.7);
- de huurder krijgt na mondelinge overeenkomst geen huurcontract, of bij beëindiging van het contract wordt de waarborgsom niet (volledig) teruggestort (paragraaf 3.8).
- Tenslotte is er een vorm van oplichting die nauwelijks relateert aan de activiteiten van woningbemiddelaars: het (veelal via internet) aanbieden van woonruimte die feitelijk niet te huur staat, of toch niet via de betrokken aanbieder (paragraaf 3.9).

3.2 Hennepteelt

Hennepteelt is een bijzondere vorm van misbruik, omdat er bij het gebruik aanzienlijke schade aan de woning wordt aangericht, en er additionele risico's van brandgevaar en waterschade zijn, die samenhangen met illegaal elektriciteitsverbruik.⁸ Hennepteelt komt in verschillende vormen voor. Zittende huurders kunnen een deel van de woning gebruiken als kas; dit zijn zogeheten thuistelers. Omdat dit rapport ingaat op de rol van makelaars en bemiddelaars, waarbij het draait om nieuwe en niet om zittende huurders, blijft dit deel van de problematiek buiten beschouwing.

Hennepteelt wordt vooral uitgeoefend door verschillende circuits van georganiseerde criminaliteit, zie bijvoorbeeld een rapport van het Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid (2010). Professionele hennep telers behoeven (tijdelijke) ruimte om te zaaien en te oogsten. Misbruik van huurwoningen is daarbij een belangrijke optie.⁹ Deze groepen bedienen zich van een breed scala van instrumenten om aan huurwoningen te komen. De inzet van stromannen komt veel voor: valse huurders worden naar voren geschoven als contractant, waarna de betrokken woning wordt ingezet voor hennep teelt (De Telegraaf, 2011).

Volgens een schatting van de Raad van Korpschefs (*Het Financieel Dagblad*, 30 april 2012) zijn er in Nederland 25.000 à 30.000 plekken waar cannabis geteeld wordt. Jaarlijks worden 5.000 à 6.000 hennepkwekerijen door de politie ontmanteld (in 2011 waren dat er 5.400). Hennepkwekerijen zijn lang niet altijd in woningen gehuisvest, al constateert de Raad van Korpschefs een verschuiving van bedrijfshallen naar onderverhuurde woningen, lege kantoren en andere ruimtes. De hennepsector heeft om voor-de-hand-liggende redenen een sterke voorkeur voor onopvallende locaties. Dat maakt dichtbevolkte gebieden minder aantrekkelijk. In Noord-Brabant is het probleem het grootst (FD, 30 april 2012). Respondenten geven aan dat het probleem in de Randstad 'wel meevalt'.¹⁰ In Amsterdam werden in 2011 98 «criminele (huur)woningen» ontruimd (Gemeente Amsterdam, 2012). Het betrokken persbericht rept in dit verband alleen over hennep teelt. Op een voorraad van 292.300 huurwoningen vormen 98 woningen een geringe fractie: 0,034 procent.

Het financiële gewin bij het illegaal gebruiken van een huurwoning voor hennep teelt zit bij de hennep teler zelf, en waar van toepassing bij de makelaar of bemiddelaar die een huurder heeft aangedragen. Makelaars en bemiddelaars kunnen op verschillende wijzen bij deze praktijk betrokken zijn. Ze kunnen willens en wetens namens de georganiseerde criminaliteit opereren. Ze kunnen ook bezwijken voor een aantrekkelijk financieel bod, om daarna chanstabel te zijn. Deze verstrengeling tussen onder- en bovenwereld komt volgens respondenten voor, maar slechts op incidentele basis.

Controle aan de poort

De belangrijkste wijze waarop makelaars en bemiddelaars hennep teelt faciliteren, is echter een inadequate invulling van hun taak. Ze zijn niet scherp genoeg bij de *screening* van potentiële huurders. Een probleem dat diverse respondenten benoemen in het geval van hennep teelt –en ook bij *huurshopping* (paragraaf 3.3)– is de relatieve incompetentie dan wel de lakse houding van makelaars en bemiddelaars. Bij professionele zelfverhuurders, zoals corporaties, is het inmiddels staande praktijk om de identiteit en de inkomenspositie van potentiële huurders actief te controleren. Dat wil zeggen dat de identiteit van de huurder wordt

⁸ Ook in de hennep teelt staat het fenomeen duurzaamheid niet stil. Naarmate er wordt overgeschakeld op LED-verlichting in plaats van gloeilampen, loopt het energieverbruik en het brandgevaar navenant terug. Een en ander komt de opspoorbaarheid op basis van energieverbruik niet ten goede.

⁹ Illegale telers die binnen korte tijd in een huurwoning een beperkt aantal oogsten realiseren, staan bekend als *sprinkhanen* (FD, 30 april 2012).

¹⁰ Dit is in tegenspraak met de opvatting van een kennelijke insider in de Teledoc-documentaire *Nederwiet* (Krijgsman & Pool, 2011), die stelt dat er in Amsterdam "heel veel" kwekerijen zijn. In deze film wordt ook de rol van makelaars die in het complot zitten, aangestipt.

gecontroleerd aan de hand van een origineel identiteitsbewijs, en dat gecontroleerd wordt of de informatie van de huurder over zijn of haar inkomenspositie juist is.

De Inspectie VROM (2007, blz. 39 e.v.) stelt «*Verhuurders die al bij de intake van potentiële klanten laten zien dat zij inschrijven op een schaars goed met een hoge kwaliteit en dat er daarom veel van ze wordt verwacht in het kader van legitimatie en bewijs hebben een lagere kans op woonfraude.*», en geeft een checklist weer voor de *intake* van nieuwe huurders:

«Vervolgens is het verstandig om minimaal op de volgende punten te letten:

- verhuurderverklaring;
- legitimatiebewijs:
 - waarbij controle op geldigheid moet gebeuren;
 - en een kleurenkopie gemaakt dient te worden;¹¹
- salarisstrook of uitkeringsbewijs dat recent (van voorgaande maand) is;
- bankgegevens worden gevraagd;
- telefoon en internetprovider gegevens worden gevraagd;
- GBA-uitreksel wordt gevraagd;

waarbij recente verhuizingen worden bekeken.»

Deze actieve praktijk van *screening* is bij makelaars en bemiddelaars allesbehalve standaard. Volgens respondenten hanteert slechts een minderheid van de betrokken kantoren bij de *intake* van nieuwe huurders een adequate procedure. Het is overigens niet alleen de makelaar of bemiddelaar die zich hier van een slechte kant laat zien. Ook verhuurders blijken in de praktijk makkelijk te zwichten voor partijen die bereid zijn om hoge huren en aanzienlijke voorschotten contant af te rekenen.

De inventiviteit van de hennepmaffia bij het naar voren schuiven van een betrouwbaar ogende stroman is groot. Er is zelfs sprake van uitgebreide maar valse *LinkedIn*-profielen van potentiële huurders, die een carrière bij gerenommeerde bedrijven suggereren om hun te goeder-trouwheid te onderstrepen.¹² Controle van de inkomenspositie van de huurder vergt navraag bij de opgegeven werkgever. Er zijn gevallen bekend waarin een door de huurder verstrekt telefoonnummer verwijst naar een *fake* werkgever, die in het complot zit. De makelaar of bemiddelaar zal daarom zelf een telefoonnummer uit een publieke bron moeten achterhalen, om zeker te zijn dat hij met een bonafide werkgever van doen heeft.

Daarnaast wordt er van verschillende zijden op gewezen dat kennis van het huurrecht bij veel makelaars en bemiddelaars tekortschiet. Contracten zijn vaak gebrekkig en onvolledig. Clausules met boetebedingen en een omgekeerde bewijslast, die bij corporaties min of meer standaard zijn, zijn bij veel makelaars onbekend.

Vooraf onervaren verhuurders, zeg kleine beleggers en tijdelijke verhuurders in het kader van de Leegstandswet, zijn kwetsbaar voor dit tekortschieten door makelaars en bemiddelaars. Juist deze partijen schakelen de makelaar of bemiddelaar mede in om verzekerd te zijn van een adequate procesgang, en een gedegen kennis van het huurrecht en de bijbehorende regelgeving en jurisprudentie. De meeste (circa driekwart) verhurende eigenaren zijn bedrijven, particuliere beleggers en tijdelijk verhurende eigenaren/bewoners (zie bijlage A), met op jaarbasis circa 45.000 verhuringen. Juist deze groep zal veelal specifieke kennis van de huurmarkt ontberen, en kan door tekortschietende dienstverlening van de makelaar of bemiddelaar ernstige financiële schade lijden. Van professionele beleggers mag verwacht wor-

¹¹ Dit is echter strijdig met het CBP-Richtlijn *Identificatie en verificatie van persoonsgegevens* (2012), dat stelt dat het maken van kopieën van paspoorten door private organisaties verboden is.

¹² De bereidheid van een kandidaat-huurder om de huur en de waarborgsom contact af te rekenen, geldt als een signaal voor een verdachte situatie.

den dat ze zelf ook in staat zijn om die kennis in huis te hebben, of dan toch bij machte zijn om hun leveranciers te selecteren op de juiste kennis en attitude.

De schade als gevolg van hennepkwekerijen voor verhuurders is groot. Omdat hennepkwekers niet willen opvallen, is het betalen van de huur in de regel het probleem niet. De materiële schade aan de woning is in de regel echter aanzienlijk. Schattingen voor de kosten voor de verhuurder variëren tussen de 20.000 en 50.000 euro per geval. Kosten worden veroorzaakt door het ontmantelen van de kwekerij, de noodzakelijke juridische kosten bij het opzeggen van het huurcontract en het verhalen van de schade, naheffingen van het energiebedrijf, de kosten van het opknappen van de woning, huurdering tijdens de opknafase en het moeten zoeken naar een nieuwe huurder. Bij brand kan de schade in de tonnen lopen.

Ook de maatschappelijke kosten zijn hoog. *Aalbers c.s.* (2011) schat alleen de waarde van het verlies aan stroom door fraude op 72 miljoen euro per jaar. Hiervan zou 'het overgrote deel' (Rueb, 2012) toe te schrijven zijn aan hennepsteelt. Deze kosten worden uiteindelijk gedragen door legale stroomafnemers: huishoudens en bedrijven. Deze bevindingen sporen op hoofdlijnen met conclusies van Experian: Groenewegen & Vis (2007) constateren op basis van een onderzoek onder woningcorporaties, dat bij 0,45 procent van de woningen woonfraude geconstateerd wordt: 11.000 woningen per jaar. Onrechtmatig gebruik is volgens de onderzoekers de meest voorkomende vorm van woonfraude. Daarbinnen is hennepsteelt het meest omvangrijk. Deze vorm van fraude is goed voor dertig procent van alle fraudegevallen, ruim 3.000 per jaar. Woonfraude wordt het meest geconstateerd bij corporaties in de grote steden, en bij grote corporaties.¹³ De totale zichtbare schade door woonfraude wordt door Experian geraamd op 11 miljoen euro per jaar. De auteurs merken op dat het werkelijk schadebedrag veel hoger is, mogelijk tien tot twintig maal zo hoog, dus tussen de 110 en 220 miljoen euro. Ze verwijzen naar (niet gedocumenteerde) gegevens van VROM uit 2007, die uitgaan van een fraude-incidentie bij vijf à tien procent van alle (corporatie)woningen, met een bijbehorend schadebedrag van 125 à 250 miljoen euro.

3.3 Huurshopping / insolvente huurders

Huurders die geen huur betalen, en na enige maanden met de noorderzon vertrekken, zijn een plaag voor verhuurders. Schade wordt veroorzaakt door gederfde huurinkomsten gedurende de verblijfsperiode en de leegstand daarna, de kosten van de voorgeschreven rechtsgang om het contract te beëindigen, eventuele opknappkosten en de kosten van een bemiddelaar voor het vinden van een nieuwe huurder. Een en ander kan oplopen tot zes à negen maanduren, gemiddeld € 4.800 tot € 7.200. Over de mate waarin dit probleem zich voltrekt is helaas geen kwantitatief materiaal beschikbaar.¹⁴

Ook makelaars en bemiddelaars worden slechter van *huurshoppers*. Als ze de volgende verhuuropdracht al krijgen, levert het enige extra omzet op, maar daar staan een ontevreden opdrachtgever en reputatieschade tegenover. Er is geen aanleiding om kwaadwillendheid bij makelaars/bemiddelaars te veronderstellen. Wel is er, net als bij hennepsteelt (paragraaf 3.2), sprake van onvolwaardige dienstverlening: nieuwe huurders worden onvoldoende *gescreend*. Daardoor kunnen makelaars en bemiddelaars betrokken zijn bij deze vorm van fraude.

¹³ Grote corporaties komen vooral in de grote steden voor. Het is niet noodzakelijk zo dat de meeste fraude in de grote steden plaatsvindt – het kan ook betekenen dat men daar alerter op fraude is.

¹⁴ Het enig mogelijk voordeel voor de verhuurder is dat een nieuw contract een harmonisatiemoment is: als de huur onder het wettelijk maximum zat, kan deze binnen de grenzen van het puntensysteem (maar zie ook de volgende paragraaf) opgetrokken worden.

3.4 Onderhuur, illegale bewoning en *short stay*

Onderhuur en onrechtmatige bewoning zijn ernstige problemen in de sociale sector, zie Ferwerda c.s. (2007). Door de lage huren van woningen in de sociale sector, is het voor huurders die verhuizen financieel aantrekkelijk om de woning zelf aan te houden, en deze voor een hoger bedrag door te verhuren dan ze zelf als huur afdragen. In de private sector is onderhuur een veel minder groot probleem. Als het huurniveau marktconform is, is er geen mogelijkheid voor huurders om een premie op doorverhuur te incasseren.

In de periode 2007/2008 hebben corporaties en gemeenten onder de vlag 'bestrijding woonfraude' veel aandacht aan deze problematiek besteed. Er zijn succesvolle actieprogramma's opgesteld om deze vorm van misbruik tegen te gaan. Er zijn geen aanwijzingen voor de betrokkenheid van makelaars en bemiddelaars bij onderhuur. In de uitgebreide set van documenten die het Ministerie van VROM, de Stichting Experimenten Volkshuisvesting en andere organisaties onder dit thema hebben opgesteld, komen de woorden 'makelaar' en 'bemiddelaar' niet voor. Waar onderhuur voorkomt, is het bijna integraal een aangelegenheid van huurders en onderhuurders onderling.

Een stap verder dan het verhuren van een woning aan insolvente huurders, gaat het verhuren aan huurders die de woning misbruiken. Misbruik is gebruik buiten de vergunning c.q. het bestemmingsplan, al dan niet met medeweten of op verzoek van de eigenaar. Bij misbruik kan gedacht worden aan bedrijfsmatig gebruik, gebruik voor *shortstay*- of hotelfunctie, illegale bewoning door arbeidsmigranten (zie paragraaf 3.5), etc. Bedrijfsmatig gebruik (te denken valt aan naaiateliers) is geen groot issue. Dit is ook meer een kwestie van uitbreiding van het gebruik door zittende huurders, dan van nieuwe huurders.

Bij *shortstay* worden woningen aan de reguliere woningmarkt onttrokken, om ze kortlopend te verhuren aan buitenlandse bezoekers. Het *shortstay*-beleid van de gemeente Amsterdam was in eerste instantie bedoeld om *ex-pats* te kunnen huisvesten. Er is een quotumregeling ingesteld (maximaal 1.190 woningen), eisen aan de huurtermijn (minimaal een week, maximaal zes maanden) en aan de doelgroep: één buitenlands huishouden per woning. Een recente evaluatie (Oranje c.s., 2011) geeft aan dat deze restricties niet werken. Er zijn 591 woningen van een vergunning voorzien, maar in de praktijk worden er meer dan 2.000 voor *shortstay* ingezet. De auteurs bespeuren een tendens richting hotelfunctie: kortlopende verhuur aan steeds wisselende gezelschappen. Een en ander leidt tot een verhoogde onttrekking van huurwoningen aan de woningvoorraad, en tot overlast voor omwonenden.

De motieven voor oneigenlijk gebruik in vorm van *shortstay*, hotelfunctie en mogelijk een pensionfunctie voor arbeidsmigranten, liggen zonder uitzondering in geldelijk gewin. Bij deze vormen van onttrekking van de woning aan de reguliere voorraad, ligt het initiatief bij de huiseigenaar. Voor de toeristische verhuur (er is voldoende aanbod van verhuur per nacht, in plaats van minimaal een week) zijn gespecialiseerde boekingsbureaus ontstaan. Makelaars en bemiddelaars spelen in dit circuit geen rol.

3.5 De huisvesting van arbeidsmigranten

De huisvesting van arbeidsmigranten uit EU-landen, vooral uit Midden- en Oost-Europa (de zogeheten MOE-landers) geldt als een serieus probleem. In 2009 waren er ongeveer 300.000 van dergelijke arbeidsmigranten in Nederland, waarvan een kwart ingeschreven in de Gemeentelijke basisadministratie (Ministerie van BZK c.s., 2012).¹⁵ Dat wil zeggen dat er in Nederland 225.000 arbeidsmigranten actief zijn zonder vaste geregistreerde verblijfplaats.

Het reguliere aanbod van woonruimte schiet tekort, waardoor de markt naar noodoplossingen zoekt. Deze worden bijvoorbeeld gevonden in vakantieparken, of in constructies van il-

¹⁵ Schattingen voor het aantal migranten in het (agrarisch) hoogseizoen lopen op tot een half miljoen.

legale bewoning en overbewoning, waarin «grote groepen Midden- en Oost-Europeanen in te krappe, gehorige huizen bijeen worden geplaatst tegen relatief zeer hoge huurprijzen» (Van Teeffelen & Zweers, 2010). Dat kan tot gevaarlijke situaties leiden, en tot overlast en verloering. Er is geen materiaal bekend om aan te geven welk deel van de (circa 225.000) 'zwervende' arbeidsmigranten fatsoenlijk dan wel onfatsoenlijk is gehuisvest. Mede doordat de problematiek de laatste tijd veel aandacht uit Den Haag gekregen heeft, is er meer belangstelling voor de huisvesting van arbeidsmigranten. Dat kan een verklaring zijn voor een groei van het aantal meldingen en klachten dienaangaande (*De Volkskrant*, 2012).

Arbeidsmigranten komen naar Nederland om te werken. De organisatorische infrastructuur voor de inzet van arbeidsmigranten (arbeidsbemiddeling, verblijfsvergunningen, vervoer, huisvesting) wordt dan ook geïnitieerd vanuit de arbeidsmarkt. Arbeidsbemiddelaars spelen een veel belangrijker rol in het verblijf in Nederland en de huisvesting van deze groep dan woningmakelaars en -bemiddelaars. Geluiden uit de markt geven aan dat 'reguliere' arbeidsbureaus, aanbesloten bij de koepels ABU, NBBU en VIA, dat 'redelijk goed' doen: sommigen doen het zelfs uitstekend, anderen zoeken de marge, maar een en ander blijft binnen de grenzen van de wet. Voor arbeidsmigranten die niet via deze kanalen aan werk en huisvesting komen, ligt de zaak problematisch. Dit deel van de markt wordt bediend door netwerken van individuen en organisaties, die arbeidsmigranten met een breed pakket van diensten bijstaan. Dit zijn relatief gesloten netwerken, bijvoorbeeld georganiseerd binnen etnische groepen, die zich goeddeels onttrekken aan regelgeving en handhaving. Deze netwerken werken niet of hoegenaamd niet via reguliere makelaars en bemiddelaars.

Over de schaal waarop dergelijke netwerken actief zijn, is geen informatie beschikbaar. Wel bestaat er een notie, dat juist hier veel misstanden bestaan. Werk en huisvesting worden in de vorm van een *package deal* door uitzendbureaus afgesloten, zie b.v. Ferwerda c.s., 2007 (blz. 28) en Van Teeffelen & Zweers, 2010. Zodoende ziet de betrokken arbeidsbemiddelaar ook kans om een deel van de beloning van de betrokken werknemers naar zichzelf terug te sluizen. Deze vorm van 'gedwongen winkelnering' (NRC Handelsblad, 2012) is niet toegestaan. Huurders krijgen lang niet altijd een contract, en moeten zich schikken in een verbod om zich in de Gemeentelijke basisadministratie in te schrijven. Dit is in het belang van malafide verhuurders en bemiddelaars: activiteiten en constructies blijven buiten beeld. De huurende arbeidsmigrant wordt hiermee echter dubbel gedupeerd: niet alleen door een inadequate huisvesting, maar ook door een belemmerde toegang tot de reguliere woningmarkt. Woningcorporaties accepteren geen inschrijvers zonder GBA-registratie.

Hoewel er geen sprake is van systematische bewijsvoering, is er sprake van de nodige anekdotiek aangaande woonfraude waarbij eigenaren/verhuurders gedupeerd worden: stromanhuurders worden ingezet voor een officieel huurcontract, waarna de betrokken woning wordt doorverhuurd aan arbeidsmigranten. Het mechanisme is vergelijkbaar als wat er bij hennep-teelt speelt: de malafide onderverhuurder strijkt zijn winst op, de eigenaar raakt opgescheept met hoge juridische kosten en opknapkosten. In welke mate dergelijke toestanden voorkomen is onbekend. Ferwerda c.s. (2007, blz. 17) onderkent het probleem, maar wijst er op dat bewijsmateriaal is voor (grootschalige) incidentie ontbreekt. Hetzelfde geldt voor de mogelijke betrokkenheid van makelaars en bemiddelaars: er is anekdotiek, maar er zijn geen bewijzen.

De Rijksoverheid heeft recent beleid aangekondigd, om de problemen bij de bron aan te pakken (*Het Financieele dagblad*, 18 juli 2012, NRC Handelsblad 10 september 2012). In het convenant dat het Ministerie van BZK, de VNG, koepels van uitzendorganisaties en andere partijen recent sloten, wordt de beschuldigende vinger uitgestoken naar «malafide werkgevers en huisjesmelkers (...) die in het gat springen en kamers aanbieden in panden en op plekken waar kamerverhuur volgens gemeentelijke regels niet is toegestaan» (BZK c.s., 2012). De woorden makelaar en bemiddelaar komen in de betrokken documenten niet voor. Zonder de problematiek te bagatelliseren, kan worden gesteld dat het probleem in deze eer-

der bij arbeidsbemiddelaars en verhuurders/huisjesmelkers zit, dan bij (malafide) woningbemiddelaars en -makelaars.

3.6 Omzeilen van de huurwet

Huurprijs

Voor tachtig procent van de huurwoningvoorraad in Nederland (het niet-geliberaliseerde deel) is de hoogte van de huur in Nederland aan een maximum gebonden, op basis van het huurpuntensysteem. Een dergelijk plafond is een verstoring van het marktproces, in de zin dat prijzen (dat wil zeggen: huren) niet tot stand kunnen komen als resultante van vraag en aanbod. In gebieden waar de woningmarkt krap is, en dat geldt in ieder geval voor de hele Randstad, is het huurpuntensysteem verworpen tot een dode letter. Naar opgave van gesprekspartners in dit onderzoek gaan in de Randstad alle huurcontracten in het niet-geliberaliseerde deel van de vrije sector boven het wettelijk maximale huurbedrag. Met andere woorden, de schaarste aan huurwoningen is van dien aard, dat het wettelijk huurplafond niet functioneert. Aanbieders van huurwoningen vragen een hogere prijs, en (potentiële) huurders zijn bereid die hogere prijs te betalen. De wetten van vraag en aanbod zijn hier sterker dan de wetten van het Koninkrijk der Nederlanden.

Op de Nederlandse huurmarkt geniet de huurder een sterke bescherming. Huurders (in het niet-geliberaliseerde deel van de markt) die geconfronteerd worden met een huurverhoging die niet in overeenstemming is met het maximale bedrag volgens het puntensysteem, kunnen zich tot de huurcommissie wenden, met het verzoek om de huurverhoging te corrigeren. Dit geldt ook voor de aanvangshuur, mits het verzoek binnen zes maanden na afsluiting van het contract wordt ingediend.¹⁶ In haar jaarverslag over 2011 geeft de Huurcommissie cijfers weer over de instroom en toewijzing van verzoeken, uitgesplitst naar type verzoek. Van de 9.149 ingediende verzoeken, hebben er 1.439 betrekking op de aanvangshuur. Op de circa 99.000 verhuizingen binnen de particuliere sector is dat 1,4 procent. Uit de cijfers van de huurcommissie blijkt dat huurders wel wat te halen hebben met een verzoek. 83 Procent van de verzoeken wordt aan de huurder toegewezen, met een gemiddelde huuraanpassing van € 200 per maand – € 2.400 per jaar.¹⁷

Een huurplafond dat veelal overschreven wordt (zie boven) en een aandeel van slechts 1,2 procent van de nieuwe huurders die zich tot de huurcommissie wenden, leidt tot de conclusie dat de markt (zowel huurders als verhuurders) hogere huurprijzen dan wettelijk toegestaan aanvaardt. Die 1,2 procent is het topje van de ijsberg; huurders zijn dermate blij met hun woning, dat ze geen slechte relatie met hun verhuurder of beheerder willen riskeren.

Bemiddelaars spelen volgens de gesprekspartners een beperkte rol in dit mechanisme. Het zijn vooral eigenaren die zorgen voor een opwaartse kracht op de vraagprijzen. Omdat de markt concurrerend is, ontberen bemiddelaars de prikkel om er niet aan mee te werken. Integendeel, doordat ze beloond worden op basis van de maandhuur, hebben ze een financiële prikkel om dat wel te doen. Daarmee hebben ze, in de woorden van een der respondenten, een 'accelererende werking' op de verhoging van de huurprijzen.¹⁸

¹⁶ De termijn van zes maanden geldt alleen voor woningen *boven* de huurgrens.

¹⁷ Behandelde verzoeken matchen op jaarbasis niet één-op-één met ingediende verzoeken. De behandeling van verzoeken kan over de jaargrens heengaan. Er is geen aanleiding om te veronderstellen dat het aandeel van aan de huurder toegewezen zaken op korte termijn sterk verschilt.

¹⁸ Als de bemiddelaar de huurprijs (en/of de servicekosten) buiten medeweten van de eigenaar oneigenlijk opschroeft, kan hij de eigenaar in een lastig parket brengen. Immers, als de huurder naar de Huurcommissie stapt, en zijn verzoek wordt toegewezen, dan wordt de verhuurder aangesproken op teugbetaling van de te veel geïnde huurpenningen. Dergelijke affaires zijn schadelijk voor de reputatie van de betrokken bemiddelaar – het ligt dus voor de hand dat de eigenaar er altijd van moet weten.

Servicekosten

Ondanks de hierboven geschetste kennelijke acceptatie van hogere huurprijzen, is er sprake van andere mechanismen om de Huurwet te omzeilen. Servicekosten en kosten voor de huur van stoffering zijn niet aan wettelijke regels onderworpen, behoudens dat het gespecificeerde en 'reële' bedragen moeten zijn. Het in rekening brengen van excessieve servicekosten of additionele huurbedragen, of van een niet-gespecificeerd *all-in* tarief voor woonruimte en stoffering (wat niet toegestaan is), is een naar respondenten melden frequent gehanteerde strategie.¹⁹ Het blijkt echter onmogelijk om een kwantitatieve schatting van deze praktijk te maken.

De cijfers van de Huurcommissie bieden enig inzicht. In 2011 werden 894 verzoeken ingediend met betrekking tot de voorschothoogte van servicekosten en 313 verzoeken met betrekking tot een uitsplitsing van *all-in* huurkosten. Het is niet duidelijk welk aandeel voortkomt uit lopende huurcontracten, en welk deel uit nieuwe huurcontracten. Als deze verzoeken volledig met aanvongscontracten samenhangen (in totaal circa 99.000 in de particuliere sector), betreft het 0,9 procent respectievelijk 0,3 procent van de contractafsluitingen. Ook hier geldt dat er voor de huurder wel wat te halen valt. Zestig procent van de voorschotverzoeken, en 85 procent van de '*all-in* huur' verzoeken wordt toegewezen. Bij het voorschot is het financieel gewin beperkt: gemiddeld € 30 per maand. Bij *all-in* huur is het voordeel voor de huurder groot: gemiddeld € 325 per maand, € 3.900 op jaarbasis.

Als het aantal verzoeken aan de huurcommissie in het geval van een te hoge aanvangshuur een topje van de ijsberg is, ligt het in de lijn dat zulks hier ook het geval is. Vooral in het segment voor kortlopende verhuur (bijvoorbeeld de *expat*-markt) maken huurders de gang naar de huurcommissie niet. Of ze weten niet dat die mogelijkheid er is, of de werkgever vergoedt een en ander toch voor een groot deel, of de looptijd van het contract is te kort om de moeite te nemen.

In tegenstelling tot de situatie bij bovenwettelijke huurprijzen, steken gesprekspartners de beschuldigende vinger uit naar (bepaalde groepen) bemiddelaars als initiator van strategieën als oneigenlijke servicekosten en *all-in* huren. Immers, de bemiddelaar heeft in het bestaande beloningsmodel baat bij een hoog vastgesteld maandgedrag. Onder partijen heerst een –onbewezen– *communis opinio* dat deze praktijken zich vooral bij bepaalde specifieke verhuurbemiddelaars voordoen, en in veel mindere mate bij woningmakelaars.

3.7 Tweezijdige bemiddeling

Een beproefd middel voor bemiddelaars en makelaars om de omzet per transactie te verhogen, is het in rekening brengen van de dienstverlening aan zowel de verhuurder als aan de huurder. Deze praktijk is niet toegestaan: makelaars en bemiddelaars mogen volgens de wet maar voor een der partijen werken, in de zin van dat ze met één partij een opdrachtnemers- en beloningsrelatie aangaan.²⁰

In krappe huurmarkten is tweezijdige bemiddeling niettemin gemeengoed. Daar waar mensen die een huurwoning zoeken zijn aangewezen op het aanbod via makelaars en bemiddelaars, komt het incasseren van 'tweezijdige provisie', dus een maand huur van zowel verhuurder als huurder, zeer frequent voor.²¹ Bemiddelaars en makelaars die tweezijdig incasse-

¹⁹ Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag Amsterdam (2012) geeft een uitgebreid overzicht van dergelijke praktijken.

²⁰ Op de koopwoningmarkt staat de makelaar of de verkopende partij, of de kopende partij bij, maar niet allebei tegelijk. Zie Dammingh (2002, blz. 334 e.v.) voor en uitwijding over zogeheten tweezijdige bemiddeling. Overigens is het een bekend gegeven op de koopwoningmarkt, dat kopers de verkopende makelaar eerder als een soort winkelier zien, dan als de belangenbehartiger van de verkopende partij.

²¹ Om de praktijk van tweezijdige provisie te maskeren, wordt de rekening aan de huurder onder andere benamingen gepresenteerd, zoals 'tekengeld'.

ren, maken misbruik van hun sleutelpositie op de markt. Een ernstige vorm van misbruik van marktmacht is het bedingen van (contant te voldoen) 'sleutelgeld'. Het gaat daarbij om aanzienlijke bedragen, die van de huurder verlangd worden, alvorens een pand gehuurd kan worden. Deze praktijk bestaat, maar wordt door gesprekspartners bestempeld als 'incidenteel'.

Inschrijfgeld

In grote delen van het land is de huurmarkt dermate krap, dat het zeer moeilijk is om een huurwoning te bemachtigen zonder als woningzoekende op één of meer huurwoningssites ingeschreven te staan. Bemiddelaars verdienen geld aan woningzoekenden, door het vragen van inschrijfgeld voor hun site. Pas na storting van inschrijfgeld komen woningzoekenden in aanmerking voor het woningbestand van de betrokken bemiddelaar. Inschrijfbedragen die genoemd worden, kunnen oplopen tot honderd euro. Het heffen van inschrijfgeld bij woningzoekenden op een huurwoningssite is op zich niet laakbaar, zolang de vergoeding redelijk is. In antwoord op Kamervragen over de hoogte van dergelijke vergoedingen (Ministerie van V&J, 2011), heeft het kabinet duidelijk gemaakt dat er geen sprake mag zijn van 'verkapte bemiddelingskosten'. De inschrijving behelst een administratieve handeling. Bij een bedrag van honderd euro kunnen in dat verband vraagtekens gezet worden.

Het uitoefenen van marktmacht vergt een machtspositie. Om inschrijfgeld of een vergelijkbare beloning bij de huurder te kunnen bedingen, moet de makelaar/bemiddelaar een redelijk substantieel aanbod van huurwoningen hebben. Daarom is deze praktijk gemeengoed bij verhuurbemiddelaars die een breed aanbod hebben, en niet bij woningmakelaars die zich incidenteel op de huurmarkt bewegen.

Waarborgsom

Uit het veld komen signalen van malversaties met het terugbetalen van waarborgsommen. De meest gebruikelijke borgstelling bij huurcontracten is twee maanden huur. Het bedrag wordt geïnd door de makelaar of bemiddelaar, en door deze vastgehouden of doorbetaald aan de verhuurder. In het circuit van malafide verhuurders is er een praktijk om de waarborgsom bij beëindiging van het contract niet of slechts gedeeltelijk terug te betalen, in de woorden van een der gesprekspartners: «er is altijd wel een deurkruk aan te wijzen die uit het lood staat». Voor huurders is het zeer moeilijk om die situaties hun recht te halen, met name in het geval van *expats* die het land weer verlaten. Gevallen van terechte inhouding daargelaten, komt deze handelwijze neer op dan wel machtsmisbruik, dan wel een serieuze tekortkoming in de dienstverlening.

3.8 Studentenhuisvesting

De opvattingen over praktijken op de studentenmarkt lopen uiteen. Van studentenzijde, vaak gesteund door de lokale politiek in studentensteden (zie bijvoorbeeld Leiden Lokaal, 2011) wordt expliciet geklaagd over de hierboven omschreven tweezijdige bemiddeling en het achterhouden van waarborgsommen. Typerend voor de studentenmarkt zijn de gehanteerde methoden om de mutatiegraad kunstmatig hoog te houden. Immers, de beloningsstructuur is niet alleen gekoppeld aan het huurniveau, maar net zo goed aan het aantal mutaties. Er zou veelvuldig sprake zijn van praktijken om de huurperiode kort te laten duren. Een voorbeeld is het achterhouden van contracten, zodat de ingetrokken huurder met uitzetting bedreigd kan worden. Praktijken van intimidatie worden daarbij niet geschuwd (Ferberda c.s., 2007; Meldpunt Ongewenst Verhuurgedrag Amsterdam, 2012). Zodoende kan een kamer meerdere malen per jaar verhuurd worden, met navenant meer omzet voor de bemiddelaar.

Als boosdoeners in deze worden specifieke op de studentenmarkt gerichte verhuurbemiddelingsbureaus aangewezen. De business is financieel aantrekkelijk, toetredingsdrempels zijn

er niet, en door de krapte op de markt hebben studenten een slechte onderhandelingspositie. De schaarste is van dien aard, dat *rent seeking* (geld verdienen zonder zelf waarde te creëren) erg gemakkelijk is.

Professionele partijen die bij deze markt betrokken zijn, geven aan dat deze praktijken weliswaar bestaan, maar niet van dien aard zijn dat er sprake is van excessieve problematiek. Daarvoor bereiken hen te weinig klachten. De schade blijft beperkt doordat studenten inherent mondig zijn en hun recht weten te halen. Mede dankzij *social media* circuleren er bovendien ‘zwarte lijsten’ van verhuurders en bemiddelaars.

3.9 Oplichting

Een afgeleide vorm van malafide activiteiten wordt uitgeoefend door *scammers*. Deze partijen bieden (vaak vanuit het buitenland) via internetsites of email aantrekkelijke woningen te huur aan, die in werkelijkheid echter niet te huur zijn, of dan toch niet via deze partijen. Belangstellenden dienen een bedrag te storten, dat kan oplopen tot enige maanden huur, alvorens er sprake kan zijn van een bezichtiging of een contract – zaken die er nooit komen. Meer doortrapte partijen zorgen dat ze zelf enige woningen beschikbaar hebben, waardoor ze met bezichtigingen de schijn kunnen ophouden de echte verhuurder te zijn. Die woningen verhuren ze niet. Belangstellenden krijgen te horen dat ze “helaas kandidaat nummer 4 waren”, of woorden van die strekking.

Deze vorm van oplichting, die overeenkomsten vertoont met de befaamde Nigeriaanse *spammails*, heeft weinig of niets met verhuurbemiddeling te maken. Het vervalste aanbod is betrekkelijk eenvoudig te herkennen, maar doordat de praktijk vrijwel geen investeringen vergt, en er nog altijd voldoende wanhopige of naïeve woningzoekenden zijn, is het fenomeen nagenoeg onuitroeibaar.

3.10 Financieel belang

De totale jaarlijkse omzet voor makelaars en verhuurbemiddelaars op de reguliere markt ligt in de orde van grootte van 49 miljoen euro (zie bijlage A). De praktijk van tweezijdige bemiddeling is volgens de geïnterviewden eerder regel dan uitzondering. Een voorzichtige schatting dat bij driekwart van de verhuringen ook de huurder wordt aangeslagen voor een maand huur, leidt tot een additionele beloning –op oneigenlijke gronden– van circa 37 miljoen euro voor bemiddelaars en makelaars. De bovenmatige inschrijvingsgelden die huurders moeten betalen aan bemiddelingsbureaus beloopt enkele miljoenen euro’s.

De totale omzet voor verhuurbemiddelaars op de markt voor studentenkamers beloopt –bij eenzijdige bemiddeling– circa 26 miljoen euro. Een verdubbeling door tweezijdige bemiddeling leidt tot 52 miljoen euro. Bovenmatige inschrijfgelden en malversaties met waarborgsommen kunnen daar nog enige miljoenen aan toevoegen.

Op oneigenlijke gronden incasseren makelaars en bemiddelaars jaarlijks een bedrag in de orde van grootte van $(37+26=)$ 63 miljoen euro. Dat is de prijs die huurders (huishoudens en studenten) jaarlijks betalen voor de schaarste aan woonruimte.

3.11 Aansprakelijkheid en verhaalbaarheid

Woonfraude leidt tot grote schade voor verhuurders. Hoewel reguliere makelaars en bemiddelaars daar geen actieve rol bij vervullen, kunnen ze door een tekortschietende dienstverlening wel bijdragen aan woonfraude, zie de paragrafen 3.2 en 3.3. Brancheorganisaties leggen kwaliteitseisen op aan hun leden, maar de noodzaak van adequate dienstverlening gaat verder. Recente jurisprudentie laat zien dat verhuurbemiddeling tot aansprakelijkheid leidt: de verhuurbemiddelaar heeft, blijkens een vonnis van het Gerechtshof in Arnhem (2011),

zorgplicht bij het *screenen* van potentiële huurders. In het geval van een –buiten medeweten van de verhuurder– gevestigde hennepkwekerij, oordeelde het Gerechtshof in hoger beroep, nadat de claim in eerste instantie door de Rechtbank was afgewezen, dat de verhuurbemiddelaar tekortgeschoten was bij de *screening* van de huurder, en daarom aansprakelijk gesteld kon worden voor de schade. Aan de verhuurder werd een bedrag groot 48.032,72 euro toegewezen. Een dergelijke aansprakelijkheidsstelling kan als een ernstige aansporing voor makelaars en bemiddelaars gezien worden om de *intake* van huurders gedegen aan te pakken.

De interne reglementen van de brancheorganisaties van makelaars (NVM, VastgoedPro, VBO Makelaar) verbieden de praktijk van tweezijdige bemiddeling. Huurders die een woning huren via een makelaar die aangesloten is bij een van deze verenigingen, kunnen als ze zich benadeeld voelen, een beroep doen op het tuchtrecht waaronder deze makelaars werken.

Voor huurders die via een bemiddelaar aan woonruimte komen is de route van het tuchtrecht er niet. Jurisprudentie geeft echter aan dat als er geen overeenkomst is waarin is vastgelegd dat de bemiddelaar namens de huurder een woning zoekt, er voor de bemiddelaar geen grond is om provisie vanwege de huurder te vragen (Rechtbank Arnhem, 2010). Ook de Minister van Veiligheid en Justitie heeft zich hier recent ondubbelzinnig over uitgelaten (Ministerie van V&J, 2011). Consumenten zijn dus in principe in staat om hun recht te halen.

Dat de praktijk van tweezijdige beloning toch schering en inslag is, wordt mede veroorzaakt doordat voor veel huurders de afweging tussen het financieel belang van de zaak (een maand huur), de moeite en de kosten van een procedure en het verworven woongenot, negatief uitvalt. Er ligt een taak voor consumentenorganisaties en voor de organisaties van makelaars en bemiddelaars om deze praktijk actief uit te bannen. Dat zijn ze aan hun stand verplicht.

Bijlagen

A WONINGEN EN VERHUIZINGEN

Deze bijlage geeft een beeld van de biotoop van verhuurbemiddelaars en -makelaars: de markt voor huurwoningen. Verhuurbemiddelaars en -makelaars komen in beeld bij verhuizingen. Om hun markt te begrijpen, en de waarde van die markt te kunnen benaderen, begint de analyse bij de woningvoorraad en wordt via het aantal verhuizingen gewerkt naar het aantal verhuurodrachten. Dat gaat via een aantal aannames. Veel van het beschikbare statistisch materiaal is relatief oud, uit de periode 2006-2008. De economische situatie is sindsdien drastisch veranderd is, daarom wordt geëxtrapoleerd om een beeld te krijgen van de actuele markt.

A.1 Huurwoningen

Per december 2011 telde Nederland 7,1 miljoen woningen, waarvan 2,9 miljoen (41 procent) huurwoningen (CBS).²² Een op de vijf huurwoningen (574.000, 19,4 procent) valt in de vrije sector, woningen met een huurprijs boven de huurgrens van (anno 2012) € 664,66 per maand. Corporaties zijn de belangrijkste aanbieders in de sociale sector.²³ Ruim 84 procent van de huurwoningen is in bezit van woningcorporaties, 16 procent is in particulier eigendom. In de vrije sector wordt het aanbod verzorgd door corporaties, professionele -veelal grootschalige- beleggers en kleinschalige beleggers.²⁴

De huidige economische crisis heeft de koopwoningmarkt op slot gezet. De prijzen dalen, het aantal te-koop-staande woningen, per juli 2012 231.000, is nog nooit zo groot geweest; de gemiddelde verkooptijd is opgelopen tot tien maanden (Rabobank, 2012). Eigenaren van te-koop-staande huizen besluiten de betrokken woning (tijdelijk) te verhuren, om zodoende dubbele woonlasten te compenseren. Deze 'overbruggingsverhuur' behoeft toestemming van de hypothecaire geldverstrekker.²⁵ Als de eigenaar van de plaatselijke gemeente ook een vergunning in het kader van de Leegstandswet krijgt, wordt de huurbescherming van de tijdelijke huurder geschorst.²⁶ Bij verhuur zonder gemeentelijke vergunning is de reguliere huurbescherming wel van kracht. Om de nood voor deze verkopers te lenigen, heeft de

²² Naast zelfstandige woningen zijn er 120.000 wooneenheden en 106.000 recreatiewoningen. Tellingen van het aantal huurwoningen lopen uiteen, ook als het CBS de onderliggende informatiebron is. Definitiekwesties zijn hier mede debet aan. De categorie 'eigendomsstatus onbekend' in de classificatie van het CBS is relatief groot. Dit valt onder meer terug te voeren op discrepanties tussen GBA en Kadaster, en dynamiek in de vorm van nieuwbouw, sloop, samenvoeging en splitsing. Het aantal huurwoningen ligt bij alle bronnen in de orde van grootte van 2,9 miljoen.

²³ Woningcorporaties, ook wel aangeduid als toegelaten instellingen, hebben als doelstelling passende woningen te verhuren aan huishoudens die op eigen kracht niet op de woningmarkt terecht kunnen. In de loop der jaren zijn corporaties uitgegroeid tot beleggende, bouwende en beherende instellingen, die een veel bredere doelgroep bedienen. In het woningbezit van corporaties wordt onderscheid gemaakt tussen de 'kernvoorraad' (woningen die verhuurd worden aan huurtoeslaggerechtigden, met daarbinnen een 'goedkoop' en een 'bereikbaar' deel), en de 'overige voorraad'. Aedes is de koepelorganisatie van nagenoeg alle (418) woningcorporaties in Nederland.

²⁴ Een kleine zes procent van de woningvoorraad, 417.000 woningen, werd per 1 januari 2010 niet bewoond (CBS, 2012). Het CBS tekent aan dat voor een aanzienlijk aantal woningen (circa 50.000) niet kan worden vastgesteld of ze bewoond zijn. Voor 80.000 wordt de leegstand verklaard uit ander gebruik, zoals kinderdagverblijven, praktijkruimtes, tweede huizen of *pieds à terre*. Van 290.000 woningen is zeker dat ze leeg staan. De leegstaande woningen zijn vooral huurwoningen: 177.000, 61 procent van het 'zekere' deel.

²⁵ Berichten in pers (FD, 27 oktober 2012) geven aan dat geldverstrekkers daar niet noodzakelijk enthousiast aan meewerken: ze beoordelen het risico als relatief hoog.

²⁶ Eisen aan tijdelijke verhuur van bestaande woningen uit de Leegstandswet: de eigenaar woont tot het moment van leegstand zelf in de woning; de woning is in de afgelopen tien jaar maximaal drie jaar verhuurd geweest; de huurovereenkomst wordt voor minimaal zes maanden aangegaan; een en ander behoeft een gemeentelijke vergunning, die voor maximaal twee jaar geldt, maar met perioden van één jaar verlengd kan worden tot vijf jaar; de huurprijs wordt conform het woningwaarderingssysteem (puntensysteem) bepaald.

overheid aangekondigd in 2013 de Leegstandswet te verruimen.²⁷ Op basis van extrapolatie vanuit de situatie in Utrecht en Eindhoven, schat Boorsma (2012) het landelijk aantal vergunningen voor tijdelijke verhuur onder de Leegstandswet) op 11.000 per jaar (de derde kolom in Tabel 5). Deze woningen blijven in de statistiek gerubriceerd als koopwoningen, maar hebben tijdelijk de functionaliteit van huurwoningen in de vrije sector.

Tabel 5: Huurwoningvoorraad Nederland 2011

	corporaties	beleggers	eigenaren/ bewoners	totaal	
vrije sector	224.000	339.000	11.000	574.000	19,4%
sociale sector	2.268.000	113.000	--	2.381.000	80,6%
totaal	2.492.000	452.000	11.000	2.955.000	
	84,3%	15,3%	0,4%		

Het aandeel van vrije sectorwoningen bij corporaties (9 procent) is een schatting gebaseerd op regionale statistieken voor Amsterdam, Rotterdam, Den Haag en Breda. Het aandeel van woningen onder de huurgrens bij particuliere verhuurders (25 procent) is een schatting gebaseerd op cijfers voor Amsterdam.

Bron: CBS, Boorsma (2012), Periscoop Onderzoek & Advies

Tabel 5 toont de onderverdeling van het woningbezit van corporaties en particuliere eigenaren. Companen (2011) geeft een schatting voor de verdeling van de beleggers over verschillende soorten partijen. 'Bedrijven' zijn met 39 procent de grootste groep commerciële verhuurders, daarna komen 'natuurlijke personen' (huishoudens) met 35 procent en institutionele beleggers met 26 procent.

A.2 De vraag naar bemiddelingsdiensten

De markt in 2007

Makelaars en bemiddelaars komen in beeld bij mutaties op de woningmarkt: het aantal verhuizingen is de natuurlijke bovengrens voor de potentiële vraag naar bemiddelingsdiensten. Anno 2007 (de meest recente gegevens van het CBS) telde de woningmarkt in Nederland 490.000 verhuisbewegingen. Dat komt overeen met zeven procent van de woningvoorraad op dat moment. Het aantal verhuisbewegingen is nagenoeg gelijk verdeeld over instroom in de huur- (246.000) en de koopmarkt (244.000), zie Tabel 6. De herkomst van de verhuizers verschilt substantieel voor koop en huur. Bijna de helft van de instroom in de huurmarkt (48 procent) bestaat uit (semi)starters: onervaren partijen op de woningmarkt. Van de huishoudens die een huurwoning betrekken, is 42 procent afkomstig uit een andere huurwoning. Tien procent komt uit een koopwoning. Bij koopwoningen bestaat de helft van de instromers (49,2 procent) uit koop-doorstromers, een kwart komt uit een huurwoning en een kwart is (semi-)starter.

De verhuisfrequentie van huishoudens verschilt over de segmenten in de woningmarkt. Bij woningcorporaties bedraagt de jaarlijkse mutatiegraad 7,5 procent (CBS), dat komt overeen met een gemiddelde verblijfstijd van 13,3 jaar. Uitgaande van de corporatievoorraad in 2007 (2,49 miljoen huurwoningen) zijn 'corporatieverhuizingen' daarmee goed voor circa 187.000 verhuisbewegingen naar huurwoningen. Er van uitgaande dat de mutatiegraad bij corporaties voor het hele bezit (sociale sector en vrije sector) geldt, valt het aantal verhuizingen uiteen in 170.000 verhuizingen naar sociale huurwoningen, en 17.000 naar vrijesectorwoningen (Tabel 7).

²⁷ Elementen uit de verruiming: de huurprijs wordt vrijgegeven; de maximale termijn voor bepaalde soorten woningen wordt verlengd; eigenaren mogen meer dan één keer een vergunning vragen, mits er tussen de aanvragen sprake is van minimaal vijf jaar reguliere bewoning.

Tabel 6: Verhuisbewegingen in Nederland 2007

	herkomst van huishoudens die een huurwoning betrekken		herkomst van huishoudens die een koopwoning betrekken		totaal
(semi)starters	118.000	48,0%	59.000	24,2%	177.000
vanuit een huurwoning	104.000	42,3%	65.000	26,6%	169.000
vanuit een koopwoning	24.000	9,8%	120.000	49,2%	144.000
totaal	246.000	100%	244.000	100%	490.000
	50,2%		49,8%		100%

Bron: CBS, <http://vois.datawonen.nl>, Periscoop Onderzoek & Advies

Het aantal verhuisbewegingen naar particuliere huurwoningen saldeert tot 59.000: 246.000 (het totaal aantal verhuizingen naar huurwoningen, zie Tabel 6) minus 187.000 (het aantal corporatieverhuizingen). Bij een gelijke mutatiegraad in de vrije sector en de sociale sector valt dat, zoals weergegeven in Tabel 5, valt dat uiteen in 44.000 verhuizingen boven de huurgrens, en 15.000 verhuizingen onder de huurgrens. Tabel 7 geeft een en ander samenvattend weer.

Tabel 7: Verhuisbewegingen per type huurwoning, 2007

	corporaties	beleggers	totaal	
naar de vrije sector	17.000	44.000	61.000	24,8%
naar de sociale sector	170.000	15.000	185.000	75,2%
totaal	187.000	59.000	246.000	100%
	76,0%	24,0%		

Bron: Periscoop Onderzoek & Advies

De markt in 2011

De situatie anno 2011 is niet vergelijkbaar met de situatie in 2007. De economische crisis, het restrictieve beleid van geldverstrekkers op de hypotheekmarkt en de onzekerheid over de toekomst van de hypotheekrenteaftrek hebben de koopwoningmarkt op slot gedraaid. Vergeleken met 2007 is de koopwoningmarkt gehalveerd: in 2011 werden 120.739 woningen verkocht, tegen 202.401 in 2007 (bron: Kadaster). De verminderde vraag naar koopwoningen leidt tot extra vraag naar huurwoningen. Daar staat extra aanbod in de vorm van woningen van eigenaren die hun koopwoning niet zelf bewonen, maar ook niet kunnen of willen verkopen tegenover (zie boven), en op beperkte schaal nieuwbouw.²⁸

Er zijn geen cijfers bekend over het aantal verhuizende huishoudens na 2007. Het CBS rapporteert, op basis van het bevolkingsregister, wel over het totaal aantal verhuizende personen, voor koop en huur samen. Dat lag in 2011 elf procent lager dan in 2007. Als het aantal verhuizingen proportioneel afneemt, komt het aantal verhuisbewegingen in 2011 uit op 436.000 (89 procent \times 490.000). Het aantal verkooptransacties in 2011 ligt veertig procent lager dan in 2007. Als de verhouding tussen het aantal verhuizingen en het aantal transacties op de koopmarkt ($246.000 / 202.401 = 1,22$) door de tijd stabiel is, bedraagt het aantal verhuizingen naar een koopwoning $147.000 (1,22 \times 120.739)$.²⁹ Dus bedraagt het aantal verhuizingen op de huurmarkt $436.000 - 147.000 = 289.000$.

Uitgaande van een lichte groei van het aantal verhuurtransacties bij woningcorporaties ten opzichte van 2007, kunnen van deze 289.000 er 190.000 worden toegeschreven aan de corporatiesector, en blijven er $289.000 - 190.000 = 99.000$ verhuizingen over naar woningen die door beleggers verhuurd worden. Naar schatting 5.000 daarvan zijn verhuurtransacties

²⁸ Tussen 2007 en 2011 werden per saldo 44.000 huurwoningen en 94.000 koopwoningen aan de voorraad toegevoegd.

²⁹ Het aantal verhuizingen is groter dan het aantal transacties. Een en ander heeft te maken hebben met discrepanties tussen de registratie van het Kadaster en de GBA, maar vooral met het feit dat één transactie verschillende verhuisbewegingen kan induceren, bijvoorbeeld in het geval van samenwonen of echtscheiding.

vanwege eigenaren/bewoners, een marktsegment dat in 2007 nog (vrijwel) niet bestond.³⁰ Resteren 99.000 -/- 5.000 = 94.000 verhuringen door beleggers. Uitgaande van een vergelijkbare verhouding tussen vrije en sociale sector als in 2007, vonden van die 94.000 verhuringen er ongeveer 70.000 in de vrije sector plaats, en 24.000 in de sociale sector.³¹ Tabel 8 geeft het aldus geëxtrapoleerde aantal verhuisbewegingen in het huursegment anno 2011 weer.

Tabel 8: Aantal verhuisbewegingen huurmarkt, 2011

	corporaties	beleggers	eigenaren/bewoners	totaal
vrije sector	18.000	70.000	5.000	93.000
sociale sector	172.000	24.000	0	196.000
totaal	190.000	94.000	5.000	289.000

Bron: Extrapolatie Periscoop Onderzoek & Advies

Niet alle segmenten zijn even relevant voor makelaars en bemiddelaars. Aan de verhuur van sociale huurwoningen van woningcorporaties komt in de regel geen makelaar of bemiddelaar te pas. Deze woningen worden niet via de markt gedistribueerd, maar op basis van wachtlijsten en toewijzing. Corporaties schakelen op beperkte schaal makelaars en/of bemiddelaars in bij de verhuur van hun vrijesectorwoningen (bron: interviews). Het geschat aantal corporatiebemiddelingen belooft (maximaal) 1.000 per jaar.

Ook in de particuliere sector zijn er segmenten die in de regel geen beroep op externe bemiddelaars doen. Beleggers blijven vaak op de achtergrond als eigenaar. Zij hebben de contacten met de huurder uitbesteed aan een vastgoedmanagementkantoor, dat het beheer over de betrokken woningen voert. Van de huurwoningen van commerciële beleggers worden er circa 150.000 beheerd door vastgoedmanagementkantoren.³² Het vinden van nieuwe huurders is een van de taken in hun dienstenpakket. Deze diensten worden in de regel niet uitbesteed. Uitgaande van een mutatiegraad van tien procent (makelaars geven aan dat de dynamiek in de vrije sector hoger ligt, bijvoorbeeld dankzij *ex-pats*) bij deze woningen, betekent dat er jaarlijks in de particuliere sector 15.000 woningen worden verhuurd door vastgoedmanagers, op een totaal van 94.000 verhuisbewegingen (Tabel 8). De overige 79.000 verhuringen geven de bovengrens aan voor de vraag naar verhuurbemiddeling door bemiddelaars en makelaars. De bovenste rij in Tabel 9 geeft de potentiële vraag naar verhuurbemiddelingdiensten weer, verdeeld over drie soorten eigenaren.

Tabel 9: Voor verhuurbemiddelaars en makelaars relevante verhuisbewegingen

	corporaties	beleggers	eigenaren/bewoners	totaal
aantal verhuringen per jaar	1.000	79.000	5.000	85.000
aantal verhuurtransacties door makelaars en bemiddelaars	1.000	55.000	5.000	61.000

Bron: Schatting Periscoop Onderzoek & Advies

Niet aan alle huurtransacties komt een bemiddelaar of makelaar te pas. De tweede rij in Tabel 9 geeft de daadwerkelijke marktomvang weer. Bij ruim zeventig procent van de in totaal 79.000 verhuringen door beleggers, is een bemiddelaar betrokken (bron: interviews). Dat

³⁰ Gebaseerd op de veronderstelling dat lang niet alle te huur aangeboden woningen van eigenaren/bewoners ook daadwerkelijk verhuurd worden. In regio's zonder schaarste zullen huurders eerder kiezen voor een reguliere huurwoning, met de zekerheid van huurbescherming.

³¹ Huurwoningensite Pararius (2013) meldt in 2012 72.371 verhuringen in de vrije sector te hebben zien passeren, «een stijging van 48 procent ten opzichte van 2011». In 2011 bedroeg dat aantal dus 49.000. Er van uitgaande dat Pararius niet de hele vrije sector overziet, is de schatting van 70.000 in lijn met de bevindingen van Pararius.

³² Schatting gebaseerd op basis van gegevens van de websites van de leden van brancheorganisatie Vastgoedmanagement Nederland. MVM en Actys zijn de grootste spelers op deze markt.

zijn circa 55.000 transacties. Samen met transacties voor corporaties en eigenaren/bewoners, komt de totale markt in 2011 voor verhuurbemiddeling door makelaars en bemiddelaars uit op circa 61.000 transacties.

A.3 Studentenhuisvesting

Studentenhuisvesting vormt een problematiek op zich. Informatie uit onderzoek betreffende de situatie in Leiden en Amsterdam is gebruikt om tot een schatting op landelijk niveau te komen, voor de verschillende soorten studentenhuisvesting, met name het particuliere deel.

ABF Research (Vijncke c.s., 2012) heeft recent de woonmarkt voor studenten in Leiden in kaart gebracht. Van de 24.000 in Leiden studerende, zijn er 15.000 uitwonend. Daarvan wonen er 9.000 in Leiden. De markt is zeer krap, ABF schat het tekort aan woonruimte voor studenten op 3.650 wooneenheden. Deze 9.000 studenten bewonen samen 8.400 wooneenheden, waarvan de meerderheid in eigendom van corporaties, zie Tabel 10. Het particuliere deel van de huisvestingsmarkt bedraagt 3.600 wooneenheden, waarvan 2.900 kamers en 700 zelfstandige wooneenheden. Voor zowel corporaties als particuliere markt geldt dat 81 procent van de studenten op kamers woont, en 19 procent zelfstandig.

Tabel 10: Woonsituatie studenten in Leiden, 2011

	kamers	zelfstandig	totaal	
corporaties	3.900	900	4.800	57%
particulier	2.900	700	3.600	43%
totaal	6.800	1.600	8.400	100%
	81%	19%	100%	

Bron: Vijncke c.s., 2012

In Leiden woont dus 57 procent van de uitwonende studenten bij een corporatie en 43 procent bij een particuliere verhuurder. In Amsterdam is die verhouding 55:45 procent (Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad, 2012).

Inherent aan het marktsegment is de doorstroming in studentenhuisvesting hoog. Corporatie SLSW Wonen (Leiden) meldt in haar jaarverslag over 2011 een mutatiegraad van 45,4 procent voor de kamervoorraad, en van 21,4 procent voor woningen. De mutatiegraad bij zelfstandige studentenwoningen van corporaties in Amsterdam is vergelijkbaar met die in Leiden: 23 procent; 1678 verhuringen op 7.252 woningen (Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad, 2012; Kences, 2010).

Tabel 11: Studentenhuisvesting en mutatiegraad Nederland

	aantal	mutatiegraad	mutaties
corporaties, kamers	49.000	45%	22.000
corporaties, zelfstandig	12.000	22%	3.000
particulier, kamers	217.000	45%	98.000
particulier, zelfstandig	50.000	22%	11.000
totaal	328.000	41%	134.000

Bron: Periscoop Onderzoek & Advies

Tabel 11 geeft het aantal uitwonende studenten, en het geschatte jaarlijks aantal verhuizingen in de studentenpopulatie in heel Nederland op jaarbasis weer. Van de (in 2010) 477.400 studerende aan HBO- en WO-instellingen, zijn er 270.000 (57 procent) uitwonend (Kences, 2010). De meesten daarvan (247.000, 91 procent) wonen in de universiteitssteden. Daar komen nog eens 58.000 uitwonende MBO-scholieren bij (Kences, 2010), in totaal zijn 328.000 studerende uitwonend.

Corporatiestudentenhuisvesters in de universiteitssteden, samenwerkend in het *Kenniscentrum Studentenhuisvesting*, bieden huisvesting aan 61.000 studenten (Kences, 2010), een kwart van de studentenpopulatie in deze steden. Met andere woorden, $270.000 - 61.000 = 209.000$ uitwonende HBO- en WO-studenten vinden onderdak op de particuliere markt. Het totaal uitwonende studenten in de particuliere sector bedraagt $209.000 + 58.000 = 267.000$.³³

Van de 328.000 uitwonende studenten, verhuizen er jaarlijks 134.000. Daarvan betrekken er 25.000 een corporatiewoning of -kamer, en 109.000 een kamer of zelfstandige wooneenheid op de particuliere markt. De 3.000 (corporaties) en 11.000 (particuliere sector) mutaties met betrekking tot zelfstandige woonruimten zijn al geïncorporeerd in de berekeningen over de reguliere woningmarkt. De $109.000 - 11.000 = 98.000$ kamerverhueringen op de particuliere markt vormen de bovengrens voor de vraag naar bemiddelingsdiensten voor studentenhuisvesting.

A.4 Makelaars en bemiddelaars

Voor de meeste woningmakelaars is bemiddeling bij aan- en verhuur altijd een nevenactiviteit geweest naast verkoop, aankoop en taxeren. Het gemiddelde NVM-woningmakelaarskantoor was in 2005 betrokken bij vijf verhuur- en aanhuurtransacties (Risseeuw & Van den Berg, 2006). Extrapolerend naar het totaal aantal bij de NVM aangesloten kantoren, komt dat neer op ongeveer 10.000 transacties per jaar. Als de NVM-kantoren in de huurmarkt een vergelijkbaar marktaandeel hebben als in de koopmarkt (circa 75 procent), dan bedraagt het totaal aantal huurtransacties door makelaars anno 2005 dus ongeveer 13.000.³⁴

Doorrekenend naar de situatie in 2011 bedraagt het aantal verhuurtransacties door woningmakelaars op de reguliere markt circa 15.000. Daar komen 5.000 transacties voor tijdelijke verhuur bij. De 20.000 transacties door woningmakelaars worden verricht door enige honderden kantoren.

Het gezamenlijk marktaandeel op de reguliere huurmarkt van de drie grote spelers 123Wonen, Direct Wonen en Rotsvast wordt geschat op vijftig procent (bron: interviews), zeg 30.000 transacties. Voor de andere huurbemiddelaars resteren op de reguliere markt dus 61.000 (het totaal aantal transacties zoals gepresenteerd in paragraaf 2.2) $- 30.000 - 20.000 = 11.000$ transacties.

De studentenmarkt wordt vrijwel geheel bediend door bureaus die zich uitsluitend richten op het verhuren van studentenkamers. Tabel 12 geeft de marktstructuur weer op basis van deze gezamenlijke marktaandelen.

Tabel 12: Marktstructuur bemiddelingsdiensten op jaarbasis

	regulier	studenten	totaal
makelaars	20.000	-	20.000
drie grote ketens	30.000	-	30.000
overige verhuurbemiddelaars	11.000	75.000	86.000
totaal	61.000	75.000	136.000

Bron: Periscoop Onderzoek & Advies

³³ De aantallen van 209.000 en 267.000 betreffen overschattingen. Het is niet bekend hoe de 23.000 uitwonende studenten en de 58.000 MBO'ers buiten de universiteitssteden gehuisvest zijn. Die kunnen deels ook huisvesting bij een corporatie gevonden hebben.

³⁴ Boorsma (2012) meldt een verdubbeling tussen 2008 en 2011 van het aantal huurtransacties bij NVM-makelaars, tot 14.000 in 2011. Dat zouden er in 2008 dus 7.000 geweest zijn, wat gegeven het bovenstaande aan de lage kant is.

In de vrije sector ligt het huurniveau gemiddeld op ongeveer € 800. De omzet voor verhuurbemiddeling in de reguliere markt bedraagt zodoende een bedrag in de orde van grootte van $61.000 \times € 800 = 48,8$ miljoen, afgerond 49 miljoen euro. Uitgaande van een gemiddelde kamerhuur van € 350, en een betrokkenheid bij 75.000 van de 98.000 verhuringen, draagt de totale omzet in de studentenhuysvesting $75.000 \times 350 = 26,25$ miljoen, afgerond 26 miljoen euro. De totale reguliere omzet voor verhuurbemiddelaars en -makelaars ligt in de orde van grootte van 75 miljoen euro.

De praktijk van tweezijdige bemiddeling is volgens de geïnterviewden eerder regel dan uitzondering. Een voorzichtige schatting (gebaseerd op de afgenomen interviews) dat bij driekwart van de verhuringen ook de huurder wordt aangeslagen voor een maand huur, leidt tot een additionele beloning van $0,75 \times 49 =$ afgerond 37 miljoen euro voor bemiddelaars en makelaars - op oneigenlijke gronden. De bovenmatige inschrijvingsgelden die huurders daarnaast moeten betalen aan bemiddelingsbureaus belooft enkele miljoenen euro's.

Voor studentenkamers is tweezijdige beloning vaste praktijk. Daar verdubbelt de omzet van de bemiddelaars, tot 52 miljoen euro. Bovenmatige inschrijfgelden en malversaties met waarborgsommen kunnen daar nog enige miljoenen aan toevoegen.

Op oneigenlijke gronden incasseren makelaars en (met name) bemiddelaars jaarlijks een bedrag in de orde van grootte van $37 + 26 = 63$ miljoen euro, bovenop hun reguliere omzet. Dat is de prijs die huurders (huishoudens en studenten) jaarlijks betalen voor de schaarste aan woonruimte.

B GEHANTEERDE BRONNEN

- A. Aalberts, G. Dekker, S. Jaarsma, B. Tieben & N. Vlug, 2011, *Onderzoek naar de methodologie voor de verdeling van de kosten van netverliezen*, Arnhem: KEMA/SEO Economisch Onderzoek.
- Amsterdamse Federatie van Woningcorporatie, 2011, *Woningvoorraad Amsterdam 2010*.
- P. Boorsma, 2012, 'Is verhuur reddingsboei voor de makelaar?', *Vastgoed* 87-5, blz. 19-21.
- CBS-Statline (*statline.cbs.nl*), diverse statistieken.
- CBS, 2012 (17 april), 'Zes procent van de woningen officieel niet bewoond', *CBS-Webmagazine*.
- Centrum Criminaliteitspreventie Veiligheid, 2010, *Integrale aanpak hennepsteelt*, Utrecht: CCV.
- College Bescherming Persoonsgegevens, 2012, *Richtsnoer identificatie en verificatie van persoonsgegevens*, Den Haag: CBP.
- Companen, 2011, *Feiten en achtergronden van het huurbeleid 2011*, Arnhem: Companen.
- J. Dammingh, 2002, *Bemiddeling door de makelaar bij de koop en verkoop van onroerende zaken*, Deventer: Kluwer.
- K. Dol & R. Kleinhans, 2011, *Op zoek naar de kernvoorraad*, Delft: Platform Corpovenista.
- B. Donker van Heel, 2006, 'Aanpak van illegale woningbemiddeling krijgt hogere prioriteit', *Nul20* (maart 2006).
- H. Ferwerda, R. Staring, E. de Vries Robbé & J. van de Bunt, 2007, *Malafide activiteiten in de vastgoedsector*, Den Haag: WODC, Ministerie van Justitie, Advies- en Onderzoeksgroep Beke, Erasmus Universiteit.
- Gemeente Amsterdam, 2011, *Verordening op de woning- en kamerbemiddelingsbureaus 2012*.
- Gemeente Amsterdam, 2012 (31 januari), *Persbericht 'Amsterdam stopt crimineel gebruik van bijna 100 woningen in 2011'*.
- Het Financieele Dagblad*, 2012 (30 april), 'Politie kan teelt niet indammen'.
- Het Financieele Dagblad*, 2012 (18 juli), 'Spies pakt huisjesmelker aan'.
- Het Financieele Dagblad*, 2012 (27 oktober), 'Bank maakt van 'Huis te koop' nog altijd niet graag 'Huis te huur' '.
- Gerechtshof Arnhem, 2011 (1 maart), *Uitspraak in hoger beroep in zaak 200.050.971*.
- M. Groenewegen & J. Vis, 2007, *Woonfraude onderzoek woningcorporaties*, Den Haag: Experian.
- De Huurcommissie, 2012, *Jaarverslag 2011*, Den Haag: De Huurcommissie.
- Inspectie VROM, 2007, *Handboek aanpak woonfraude voor corporaties en gemeenten*.
- Kenniscentrum Studentenhuisvesting, 2010, *Feiten en trends 2010*, Utrecht: Kences.
- M. Krijgsman & H. Pool, *Teledoc-documentaire Nederwiet*, uitgezonden op 25 april 2011 en 12 mei 2012, IDTC/NCRV: <http://nederwietdefilm.nl/>.
- Leiden Lokaal*, 2011 (13 mei), 'Vraag hoge bemiddelingskosten voor huurwoning terug'.
- Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag Amsterdam, 2012, *Jaarverslag 2011*, Amsterdam: MOV.

- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2012a (30 januari), *Antwoord op schriftelijke vragen met kenmerk 2012Z00169 en 2012Z00172*.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2012b (20 november), *Antwoord op Kamervragen over het bericht over het buitenspel zetten van makelaars bij tijdelijke verhuur*.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, Vereniging Nederlands Gemeenten, Aedes, Algemene Bond van Uitzendbureaus, Nederlandse Bond van Bemiddelings- en Uitzendondernemingen, Vereniging van Internationale Arbeidsbemiddelaars, Land- en Tuinbouw Organisaties, Productschap Vee en Vlees, CNV Vakmensen, FNV Bondgenoten, Stichting Pools Overlegplatform in Nederland en verschillende regionale organisaties, 2012 (28 maart), *Nationale verklaring tijdelijke huisvesting EU-arbeidsmigranten*.
- Ministerie van Veiligheid en Justitie, 2011 (6 juni), *Antwoorden Kamervragen over hoge kosten voor bemiddeling/administratie in de particuliere huursector*.
- NRC Handelsblad, 2012 (8 augustus), 'Foute champignons in de supermarkt'.
- NRC Handelsblad, 2012 (10 september), 'Kamp komt met top honderd malafide uitzendbureaus'.
- NRC Next, 2012 (26 juni), 'Illegale wietteelt kost huishoudens 120 miljoen per jaar - Tweede Kamerlid René Leegte (VVD) op de partijwebsite'.
- E. Oranje, R. Oude Ophuis, P. Renooy & K. de Vaan, 2011, *Short stay: tussen bezoek en wonen*, Amsterdam: Regioplan.
- Pararius, 2013, 'Vrije huursector grote winnaar woningmarkt in 2012', *Persbericht* d.d. 3 januari 2013.
- Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad, 2012, *Rapportage Woonruimteverdeling 2011*, Amsterdam: Stadsregio Amsterdam.
- Rabobank, 2012, *Kwartaalbericht Woningmarkt Augustus 2012*.
- Rabobank, 2012, *Kwartaalbericht Woningmarkt November 2012*.
- Rechtbank Arnhem, 2010 (26 november), *Uitspraak in zaak 701952 \ CV Expl. 10-6290*.
- P.A. Risseeuw & M.R. van den Berg, 2006, *Brancheverkenning Makelaardij OG 2005*, Nieuwegein: NVM.
- Rijksoverheid, 2012, *Kan ik mijn woning tijdelijk verhuren?*, Den Haag: www.rijksoverheid.nl.
- P.B.M. van Teeffelen & J. Zweers, 2010, *MOE-landers in de wijk*, Zoetermeer: Research voor Beleid.
- De Telegraaf*, 2011 (28 december), 'Wiethandelaren huren particuliere woningen'.
- De Telegraaf*, 2012 (3 oktober), 'Banken zetten makelaars buitenspel'.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2009, *Aanhangsel 480 bij de Handelingen van het vergaderjaar 2009-2010*, Den Haag: SDU-Uitgevers.
- Vereniging van Nederlandse Gemeenten, 2011, *Tijdelijke verhuur via de Leegstandswet*.
- De Volkskrant*, 2012 (3 augustus), "Veel Oost-Europeanen in 'mensonterende situaties'".
- W. Vos, 2011, *Particuliere huurwoningvoorraad*, Leiden: Gemeente Leiden.
- M. Vijncke, C. Poulus, W. Faessen, B. Blijie & R. Goetgeluk, 2012, *Sleutels gevonden in Leiden? De stand van zaken in studentenhuisvesting anno 2012*, Delft: ABF Research.

C GERAADPLEEGDE ORGANISATIES EN PERSONEN

123Vastgoedmanagement, dhr. A. Faraco
Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, dhr. J. Rous
BMC Amersfoort. Mw. A. Jansen
Bureau Vastgoed Onderzoek, dhr. R. Jozee
Gemeente Amsterdam, dhr. M. Bolkestein
Gemeente Leiden, P. de Vos. M. Engelbertink
Gemeenteraadsfractie Christenunie Leiden, M. Keuning
Meldpunt Ongewenst Verhuurbedrag Amsterdam, G.J. Bakker, R. Donicie
Pararius, dhr. J. de Groot
SLS Leiden, dhr. B. van de Lageweg
Keurig Wonen, dhr. S. Heath
Stichting Keurmerk Internationale Arbeidsbemiddeling, Mw. H. van Waalwijk van Doorn
Ymere Amsterdam, dhr. H. ten Zijthoff, mw. S. Vink